

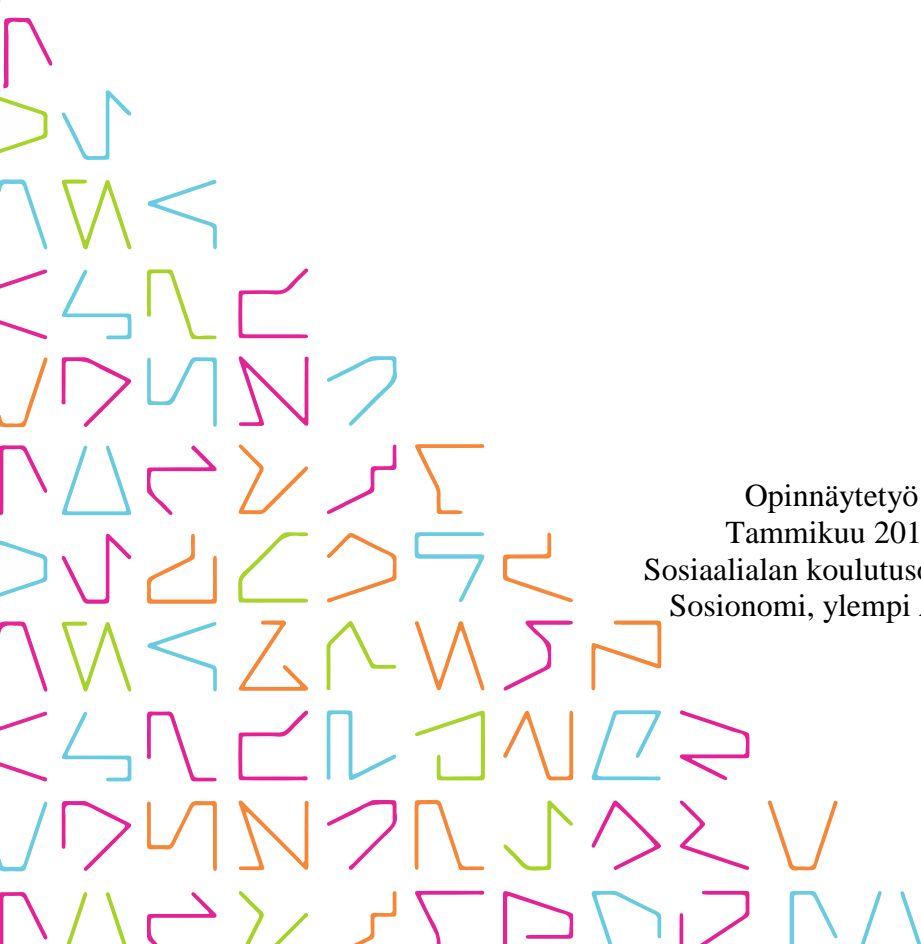


TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

ARVOT, LAATUKRITEERIT JA SISÄLTÖ NÄ- KYVIKSI

Jälkihuollon palvelukuvauksen laatiminen Kumpuniit-
ty Oy:lle

Sini Reini



Opinnäytetyö
Tammikuu 2017
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi, ylempi AMK

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi, ylempi AMK

REINI SINI:

Arvot, laatukriteerit ja sisältö näkyviksi
Jälkihuollon palvelukuvauksen laatiminen Kumpuniitty Oy:lle

Opinnäytetyö 133 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Tammikuu 2017

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jonka tarkoituksena oli kehittää Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelua. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämishankkeena.

Opinnäytetyöprosessin aikana Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelua arvioitiin ja kehitettiin. Teoriaosuus koostuu jälkihuoltoa määrittävistä arvoista ja laatukriteereistä. Tutkimukseen on kerätty aineistoa teemahaastatteluin, joihin osallistuivat asiakasohjaus Luotsin sosiaalityöntekijöitä, lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä sekä Kumpuniitty Oy:n asiakkaita. Haastatteluaineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Kehittämistyötä toteutettiin kehittämispäivillä, joiden tuotoksiin teemahaastattelusta kerätty tieto vaikutti vahvasti muun aineiston ohella.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelulle palvelukuvaus. Palvelukuvaus on tarkoitettu selkeyttämään ja esittelemään palvelun sisältöä sekä sen toimintamuotoja ja -menetelmiä asiakkaille ja yrityksen ulkopuolisille tahoille. Valmista palvelukuvausta ei julkaista osana opinnäytetyötä, sillä yritys käyttää sitä markkinoinnissa ja haluaa pitää sen salaisena.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että työorganisaatiossa kehittämishanke koettiin onnistuneeksi ja tuotteliaaksi. Kumpuniitty Oy sai jälkihuoltopalvelulleen palvelukuvauksen. Lisäksi prosessin aikana palvelulle määriteltiin omat arvot. Palvelua myös kehitettiin siten, että valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit tulevat jokapäiväisessä jälkihuolto-työskentelyssä saavutetuiksi. Palvelua kehitettiin lisäksi päättämällä konkreettisista, arjen työskentelyyn vaikuttavista toimenpiteistä sekä tekemällä suunnitelmia tulevaisuutta varten.

Asiasanat: arvot, jälkihuolto, laatukriteerit, lastensuojelu, palvelukuvaus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services
Name of the Option

REINI SINI:

Visible Values, Quality Criteria and Service Description
Composing a Service Description for Aftercare Services in Child Welfare

Master's thesis 133 pages, appendices 7 pages
January 2017

The purpose of this thesis was to develop the aftercare services of Kumpuniitty Oy. The Master's thesis was realized as a development project.

During the process the aftercare services of Kumpuniitty Oy were evaluated and developed. The actual development work was executed in the work environment as development sessions. The data for the development work were collected through theme interviews. Social workers of Luotsi, social workers of child welfare and clients of Kumpuniitty Oy were interviewed. The data of the interviews were analyzed using data-based content analysis. The data from the interviews were used strongly during the process of development project.

The main goal of this Master's thesis was to compose a service description for the aftercare services. The purpose of the service description is to clarify and to introduce the content, forms of activity and action methods to the clients and to cooperation partners of the company. The completed service description will not be published as a part of this Master's thesis because of the company's will to use it in marketing.

The results of the development project were found successful and productive by the work organization. Kumpuniitty Oy received a service description. Also the values of the aftercare services of the company were defined and the quality criteria of aftercare services in general were inspected in relation to the company's aftercare services. The services were improved during the process so that now the quality criteria of the aftercare services are being achieved. The aftercare services were developed also by performing concrete action on the everyday working in aftercare. Additionally, some plans for the future were made.

Key words: values, aftercare, quality criteria, child welfare, service description

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	LÄHTÖKOHDAT, KEHITTÄMISTEHTÄVÄT JA TOTEUTUS.....	9
2.1	Kehittämishankkeen lähtökohdat.....	9
2.2	Kehittämisympäristön esittely	14
2.3	Kehittämishankkeen tarkoitus, tavoitteet ja kehittämistehtävät	15
2.4	Kehittämishankkeen toteuttaminen.....	16
3	MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT	18
3.1	Toimintatutkimuksellinen ote kehittämistyössä	18
3.2	Kehittämismenetelmät	20
3.3	Aineiston analysointi	24
4	KEHITTÄMISPÄIVÄT	28
4.1	Kehittämispäivien kulku	28
4.2	SWOT analyysi - kehittämistyö alkaa	29
4.3	MoSCoW-menetelmä - kehittämistyö jatkuu	34
5	ARVOT JA LAATUKRITEERIT JÄLKIHUOLLON MÄÄRITTÄJINÄ	39
5.1	Arvot	40
5.1.1	Arvoista ja eettisistä periaatteista.....	40
5.1.2	Arvotyöskentelyä työyhteisössä.....	43
5.1.3	Arvokeskustelu työyhteisön ulkopuolella.....	50
5.2	Laatukriteerit.....	57
5.2.1	Laadusta ja laatukriteereistä.....	57
5.2.2	Laatutyöskentelyä työyhteisössä.....	61
5.2.3	Laatukeskustelu työyhteisön ulkopuolella	70
6	PALVELUKUVAUS KEHITTÄMISEN KESKIÖSSÄ	79
6.1	Palvelukuvauksesta ja tuotteistamisesta	79
6.2	Palvelukuvaus työyhteisön ulkopuolella	83
7	KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOKSET	87
7.1	Vaikutukset Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalveluun - kehittämistyö päätökseen.....	87
7.2	Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun arvot.....	93
7.3	Valtakunnallisten jälkihuollon laatukriteerien täyttyminen Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelussa	98
7.4	Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun palvelukuvaus.....	102
8	ARVIOINTI JA POHDINTA	107
8.1	Arvojen, laatukriteerien ja palvelukuvauksen rooli jälkihuollossa kehittämisen ja professionalismin kontekstissa	107
8.2	Kehittämishankkeen prosessin tarkastelu	111

8.3 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus	115
LÄHTEET	119
LIITTEET	127
Liite 1. Valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit.....	127
Liite 2. Teemahaastattelupohja Luotsin sosiaalityöntekijät	130
Liite 3. Teemahaastattelupohja lastensuojelun sosiaalityöntekijät.....	131
Liite 4. Teemahaastattelupohja asiakkaat.....	132

1 JOHDANTO

Huostaanottojen ja muiden kodin ulkopuolisten sijoitusten määrä on viime vuosina laskenut hieman erilaisten muutostojen avulla, kuten panostamalla aikaisempaa suuremmalla volyymilla avohuollon tukitoimenpiteisiin. Toistaiseksi merkittävää käännekohtaa sijoitusmäärissä ei kuitenkaan ole vielä tapahtunut. Kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli vuoden 2014 aikana sijoitettuna 17 958 lasta ja nuorta. (Lastensuojelu 2014, 2015.) Jälkihuoltoasiakkaiden lukumäärä on vuodesta 2006 noussut tasaisesti. Jälkihuollon piirissä vuonna 2014 olleista suurin osa oli täysi-ikäisyyden saavuttaneita. Jälkihuolto mielletäänkin ensisijaisesti itsenäistyvien nuorten palveluksi. Suomen kuudessa suurimmassa kaupungissa oli vuonna 2014 jälkihuollon asiakkaita yhteensä 2 589, joista 2 371 oli täysi-ikäisiä. Merkittävää on, että kyseisten suurten kaupunkien jälkihuoltoasiakkaiden lukumäärä nousi vuodesta 2013 peräti 10,8 %. (Pukkio & Hoikkala 2016, 12-13.)

Lastensuojelun jälkihuollon tarkoituksena on sijaishuollon tai vähintään kuusi kuukautta kestäneen avohuollon sijoituksen jälkeen tukea lasta tai nuorta hänen kasvussaan kohti aikuisuutta ja vastuullisuutta. Lapsi tai nuori tarvitsee erityistä tukea kodin ulkopuolisen sijoituksen johdosta. (Räty 2012, 532.) Ei liene siis perusteetonta panostaa jälkihuoltopalvelun kehittämiseen sitä tarjoavien tahojen keskuudessa. Kyseessä on tärkeä palvelu, joka auttaa nuorta itsenäistymisprosessissa ja tukee tätä haastavan elämäntilanteen edessä. Lainsäädännöllisesti jälkihuoltoa ohjaa lastensuojelulaki (417/2007) sekä vuonna 2015 voimaan tullut uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Lastensuojelulaki määrittää jälkihuollon järjestämisen kunnan velvollisuudeksi ja samanaikaisesti lastensuojelun asiakkaan oikeudeksi saada se (Pukkio & Hoikkala 2016, 8). Lastensuojelu on kuitenkin jatkuvien muutosten kourissa. Sipilän hallituksen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma on käynnistymässä ja sote-uudistuksen toteutuminen on päivän polttava puheenaihe. Molemmilla uudistuksilla on vaikutuksia lastensuojeluun ja sitä myöten myös jälkihuoltoon ja sen järjestämiseen, joka ainakin toistaiseksi on kuulunut asiakkaan sijoituksesta päättäneen kunnan järjestämisvastuulle. (Heinonen 2016, 5.)

Sosiaali- ja terveysministeriön alaisen Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän loppuraportti julkaistiin vuonna 2013. Raportin pohjalta laaditussa toteuttamissuunnitelmassa vuosille 2014-2019 kaavailtiin sijaishuollon kokonaisvaltaista kehittämistyötä, jossa

myös jälkihuollolle asetettiin iso rooli. Jälkihuoltoa koskien keskeisiksi kehittämisen osa-alueiksi määriteltiin muuan muassa aktiivinen tiedottaminen jälkihuollon palveluis- ta sekä jälkihuoltotyöskentelyn aloittaminen riittävän varhaisessa vaiheessa. Lisäksi korostettiin kuntien velvoitetta järjestää jälkihuolto lasten ja nuorten tarpeiden mukai- sesti. (Mäkeläinen 2016, 3.) Jälkihuollon rooli osana lastensuojelua on viimeistään nyt toden teolla huomattu asiantuntijoiden keskuudessa. Jälkihuollon rooli kodin ulkopuoli- sen sijoituksen jatkona on merkittävä, jotta avo- ja sijaishuollossa saavutetut positiiviset tulokset asiakkaan elämässä voidaan turvata.

Sijais- ja jälkihuoltoa ei tulisi nähdä erillisinä osakokonaisuuksina, vaan toisiinsa vah- vasti linkittyneinä vaiheina osana kodin ulkopuolista sijoitusta. Jälkihuollolla paitsi tur- vataan avo- ja sijaishuollon aikana syntyneet saavutukset, myös tarjotaan lapselle tai nuorelle sijaishuollon aikana turvallisuuden tunnetta tulevaisuutta koskien. Markku Jah- nukainen on vuonna 2004 Stakesin julkaisemassa koulukotiympäristöä käsittelevässä tutkimuksessaan arvioinut, että jälkihuollon rooli saattaa olla jopa tärkein lastensuojelun järjestämien toimenpiteiden ketjussa. Sijaishuollon jälkeen itsenäistyvien nuorten jakau- tuminen hyvin pärjääviin ja heikosti selviytyviin näyttää Jahnukaisen mukaan tapahtu- van vasta hieman yli 20-vuotiaana. (Pukkio & Hoikkala 2016, 9.) Jälkihuoltoprosessi on tärkeä aloittaa jo hyvissä ajoin sijaishuollon aikana siltä osin, että lapselle tai nuorelle ehtii syntyä tunne siitä, että hänestä välitetään ja tätä halutaan jälkihuoltotoimin tukea myös sijoituksen jälkeen. Näin jälkihuoltotyöskentelyssä turvataan myös asiakaslähtöi- syyden periaate.

Nykyään siirtyminen nuoruudesta kohti aikuisuutta kestää ajallisesti suhteellisen kauan. Vanhemmat pysyvät tavallisesti tärkeinä emotionaalisen, sosiaalisen ja materiaallisen tuen lähteinä nuoren itsenäistymisprosessissa. Osalle sijaishuollosta jälkihuoltoon siir- tyville nuorille näin ei kuitenkaan ole, vaan suhde omaan lähiverkostoon voi olla kat- kennut, haasteellinen tai puutteellinen. Lisäksi sijaishuollon päättyessä nuori on monien muidenkin haasteiden äärellä, sillä edessä on irtautuminen sijaishuoltolaitoksesta ja oman itsenäisen elämän rakentaminen. Voidaankin todeta, että kodin ulkopuolelle sijoi- tettujen nuorten itsenäistyminen tapahtuu pikakelauksella. Itsenäistymisvaihe tiivistyy olosuhteiden vuoksi melko lyhyeen aikaväliin samalla kun ikätoverit voivat käyttää ky- seiseen siirtymävaiheeseen useita vuosia. Jälkihuoltonuorten tilanne on melko haasteel- linen, sillä heillä ei useinkaan ole riittävästi aikaa tai resursseja sopeutua niihin suuriin

psykykkisiin muutoksiin, jota onnistunut itsenäistymisprosessi vaatii. (Pukkio & Hoikkala 2016, 10.) Miten lasta tai nuorta sitten tuetaan itsenäistymisprosessissaan?

Jälkihuoltopalveluita tarjoavat monet eri tahot. Lapsi tai nuori voi jatkaa työskentelyä jälkihuollon aikana oman lastensuojelun sosiaalityöntekijänsä kanssa tai vaihtoehtoisesti vastaanottaa jälkihuoltopalveluita kuntien tai yksityisen sektorin tuottamana. Kunnat kilpailuttavat jälkihuoltopalveluita, jolloin niiden sisältöjä ja konkreettisen jälkihuolto-työn toteuttamisen periaatteita voidaan tarkastella ja niiden perusteella tehdä päätöksiä. Kilpailutusta tosin koskevat samat ongelmatilanteet kuin muitakin lastensuojelun palveluiden hankintamenettelyjä, sillä niiden kautta on mutkikasta saada tarkkaa tietoa työn laadusta ja toteutusmuodoista. Jälkihuoltopalvelun luonne antaa sille enemmän räätelöinnin varaa kuin muille lastensuojelun osa-alueille, joten palvelun sisällön ja toteuttamistavan määrittely on välttämätöntä. (Pukkio & Hoikkala 2016, 15.)

Edustamassani työorganisaatiossa nousi esille halu tarkastella ja kehittää jälkihuoltopalvelua, sillä koettiin merkitykselliseksi, että Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelulla on selkeät raamit, sisältö, rakenne ja toimintamuodot. Lastensuojelulaki (417/2007) ei yksiselitteisesti määrittele mitä jälkihuolto pitää sisällään, joten tulkinnanvaraa jää paljon. Työorganisaation sisällä koettiin velvollisuudentunnetta selkeyttää yrityksen jälkihuoltopalvelua sekä tarjota mahdollisimman kattava jälkihuoltopalvelu nykyisille ja tuleville asiakkaille. Kehittämishanke toteutettiin erilaisia kehittämismenetelmiä käyttäen, niin työyhteisön sisällä kuin sen ulkopuolellakin. Aineistoa kehittämistyön perustaksi kerättiin työorganisaation ulkopuolisilta viranomaistahoilta sekä Kumpuniitty Oy:n asiakailta haastattelujen muodossa. Kuten opinnäytetyöni otsikkokin antaa ymmärtää, on tämä kehittämishanke lupaus tehdä Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelu näkyväksi.

2 LÄHTÖKOHDAT, KEHITTÄMISTEHTÄVÄT JA TOTEUTUS

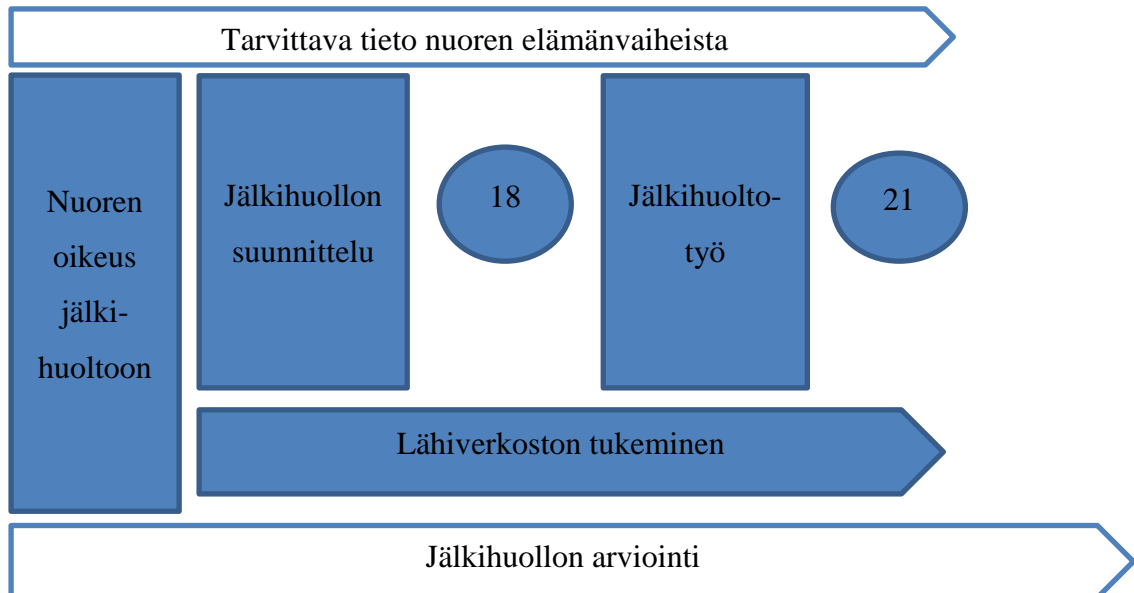
Tässä luvussa esitellään jälkihuoltoa ja sen roolia osana lastensuojelua. Jälkihuollon työkenttää kuvataan ja lisäksi tarkastellaan niitä lähtökohtia, jotka vaikuttivat kehittämishankkeen suunnitteluun ja rakentumiseen. Esittelen myös kehittämishankkeen toimintaympäristön eli Kumpuniitty Oy:n. Tämän kehittämishankkeen tarkoitus ja tavoitteet on tiivistetty kolmeen kehittämistehtävään, jotka myös tässä luvussa avataan. Lopuksi havainnollistan miten kehittämishanke käytännön tasolla rakentui ja millaisen prosessikaavion kehittämishankkeen runko muodosti.

2.1 Kehittämishankkeen lähtökohdat

Lastensuojelu perustuu aina lastensuojelulakiin. Nykyinen lastensuojelulaki (417/2007) tuli voimaan 1.1.2008. Lain tarkoituksena on turvata jokaisen lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Tämän päivän lastensuojelussa painotetaan ennaltaehkäisevän työn tärkeyttä, mutta sijaishuollon asemaa lienee tarpeetonta vähätellä. Lasten oikeuksien toteutuminen on koko yhteiskunnan tehtävä. Lastensuojelulain ja Suomen perustuslain (731/1999) lisäksi lapsen oikeuksista on säädetty Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa. (Mitä on lastensuojelu? 2016.)

Valitsin kehittämishankkeeni kohteeksi jälkihuollon. Jälkihuollolla on hyvin spesifinen asema suhteessa muihin lastensuojelupalveluihin. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran kotisivuilla esitellään muut lastensuojelun muodot, mutta ei jälkihuoltoa (Lastensuojelu 2015). Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jälkihuollon toteutumista ei valvota, kuten sijais- ja avohuoltoa valvotaan. Sijaishuollosta vastaavan toimielimen on lastensuojelulain (417/2007) mukaan sijaishuollon päättymisen jälkeen poikkeuksetta järjestettävä lapselle tai nuorelle jälkihuoltoa tarvittavassa laajuudessa. Kodin ulkopuolelle sijoitetun asiakkaan iällä ei ole merkitystä suhteessa jälkihuoltoon, sillä sen alkaminen on sidottu huostaanoton tai vähintään puoli vuotta kestäneen avohuollon sijoituksen päättymiseen. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy nuoren täyttyessä 21 vuotta. Jälkihuolto on luonteeltaan subjektiivinen oikeus, eli kunta ei voi rajoittaa oikeuden toteutumista. (Räty 2012, 531-534.) Moraalisen vastuun lisäksi

yhteiskunnan kannalta jälkihuolto on taloudellisesti mielekäs ratkaisu. On huomattavasti halvempaa tukea nuorta tiivistetysti muutaman vuoden ajan kuin syrjäytynyttä aikuista valtaosan loppuelämästään. (Laaksonen 2004, 10.)



KUVIO 1. Jälkihuollon prosessimalli (Romppanen 2008)

Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lasta tai nuorta hänen kasvussaan kohti aikuisuutta, itsenäistymistä ja vastuullisuutta. Asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on varmistuttava siitä, että asiakas saa riittävät valmiudet itsenäiseen elämään. (Räty 2012, 532.) Jälkihuoltovelvoitteen nojalla voidaan lapselle tai nuorelle järjestää muun muassa psykososiaalista tukea, apua asunnon hankkimisessa, tukea koulunkäyntiin ja opintoihin, tukea työllistymiseen, tukea harrastuksiin ja virkistysmahdollisuuksiin, mahdollisuus osallistua vertaistukiryhmiin, taloudellista tukea itsenäistymiseen liittyviin menoihin sekä ohjausta suunnitelmalliseen rahankäyttöön (Pukkio & Hoikkala 2016, 17).

Collins (2001) esittää artikkelissaan kritiikkiä Suomessakin jälkihuollolle asetettua itsenäistymistavoitetta kohtaan. Collinsin mukaan itsenäistymisen tavoittelun sijasta tulisi puhua pikemminkin suhdeperustaisesta elämästä (interdependent living), joka painottaa myönteisen ja tyydyttävän vuorovaikutuksen merkitystä yksilöiden, ryhmien ja sosiaalisten järjestelmien välillä. Itsenäistymisen asettaminen jälkihuollon tavoitteeksi voi luoda kohtuuttomia odotuksia nuoria kohtaan, väheksyä nuoren tarpeita yhteenkuuluvuuteen sekä jättää vastuun selviytymisestä yksin tämän harteille.

Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä laatii yhdessä lapsen tai nuoren ja hänen tukiverkostonsa kanssa tämän tarpeita mahdollisimman hyvin vastaavan palvelukokonaisuuden, joka kirjataan jälkihuoltosuunnitelmaksi. Jälkihuoltosuunnitelmasta näkyvät jälkihuoltotyön tarkoitus ja tavoitteet. Kodin ulkopuolisen sijoituksen aikana jokaiselle asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, joka toimii työskentelyn suunnittelun ja arvioinnin välineenä. Jälkihuoltoa toteutetaan samoin perustein. Jälkihuollon funktiona on helpottaa lapsen tai nuoren kotiutumista tai vaihtoehtoisesti helpottaa nuoren itsenäistymistä. Prosessin aikana käytettävissä ovat kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, joita on järjestettävissä yksilöllisen elämäntilanteen perusteella. (Jälkihuolto 2015.) Suunnitelmasta tulee laatia sellainen, että asiakas kokee voivansa sitoutua siihen kirjattuihin tavoitteisiin ja toimenpiteisiin (Pukkio 2016, 79).

Jälkihuoltoprosessin tavoitteeksi voidaan määritellä nuoren itsenäistyminen ja elämäntilanteen saavuttaminen. Elämäntilanteen hallinta tarkoittaa ihmisen uskoa omaan vaikuttavuuteensa ja mahdollisuuksiinsa muuttaa olosuhteita itselleen suotuisimmiksi. Elämäntilanteen hallinta nousi merkittäväksi käsitteeksi jo 1970-luvulla psykologian kentällä. Elämäntilanteen hallinnan avulla on mahdollista toiminnallaan muuttaa ulkoisia ja/tai sisäisiä olosuhteita, jotka arvioi omat voimavarat ylittäviksi. Korkea elämäntilanteen hallinnan taso luo ihmiselle tunteen, että hän on vastuussa elämästään ja on siten valmis asettamaan itselleen päämääriä. Matala elämäntilanteen hallinnan taso välittyy muun muassa ajatuksena, että ihmiselle yksinkertaisesti tapahtuu asioita eikä hän ole niistä juurikaan vastuussa. Tällöin onnistuminen johtuu hyvästä onnesta ja epäonnistuminen huonosta. (Keltikangas-Järvinen 2008, 255-256.)

Suomalaiseen keskusteluun elämäntilanteen hallinta nousi Jeja-Pekka Roosin (1987) kirjoittaman teoksen ”Suomalainen elämä” myötä. Elämäntilanteen hallinta-käsitettä voidaankin pitää eräänlaisena muoti-ilmiönä 2000-luvun asiantuntijakeskustelussa. Roosin mukaan yksilön elämäntilanteen hallinta jaetaan ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin. Ulkoiseen elämäntilanteen hallintaan vaikuttavat muun muassa sukupuoli, koulutus ja ammatti. Elämäntilanteen hallinnan perustana on näiden tekijöiden kunnossa oleminen, mutta sellaisenaan ne eivät toki riitä. Sisäinen elämäntilanteen hallinta pitää sisällään sopeutumiskyvyn erilaisiin elämäntapahtumiin ja yllätyksiin. Sisäistä elämäntilanteen hallintaa voidaan tarkastella esimerkiksi henkilökohtaisten resurssien hallinnalla, sosiaalisten suhteiden laadulla ja tulevaisuuteen suuntautumisella. Sisäinen elämäntilanteen hallinta opitaan Roosin mukaan jo lapsuudessa. Korkea elämäntilanteen hallinnan taso vaatii sekä ulkoisia että sisäisiä tekijöitä, tietoisuutta niiden olemas-

saolosta, niiden tarkastelua ja mahdollisuuksien mukaan niihin vaikuttamista sekä itseenäisesti että avustettuna.

Varho-Soininen (2003) tutki pro gradu-tutkielmassaan Tampereella jälkihuollossa olleiden nuorten itsenäistymistä ja elämänhallintaa. Nuoruusiän kehitykselliseksi päämääräksi hän nimesi autonomian saavuttamisen ja itse työstetyn aikuisuuden. Tutkimuksen johtopäätöksinä todettiin, että nuoret kokivat mahdollisuuden jälkihuoltoon hyvänä. Itsenäistymisprosessia oli tuettu ensisijaisesti taloudellisesti ja auttaen asunnon saamisessa. Jälkihuoltosuunnitelmia ei jokaisen kohdalla laadittu tai säännöllisesti tarkistettu. Vanhempien mukanaolon puuttuminen nousi esille ja läheisten tukeminen osana jälkihuoltoprosessia oli nuorten mukaan laiminlyöty. Osa heistä myös koki, että heille ei riittävän tarkasti kerrottu mitä jälkihuolto pitää sisällään ja mihin heillä sen myötä on oikeus.

Vuosina 2014-2015 aikana sijais- ja jälkihuollon piirissä olevien nuorten näkemyksiä jälkihuollosta kerättiin erilaisista ympäristöistä, kuten Lastensuojelun Keskusliiton Nuorten päiviltä, Helsingin jälkihuollon asiakasraadilta, Selviytyjät- ryhmältä sekä Oulun jälkihuollon kehittäjänuorilta. Nuoret pitivät tärkeänä saada apua käytännön asioihin, kuten asumiseen ja raha-asioihin. Yksilöllisyyden huomioiminen nousi tärkeäksi elementiksi itsemääräämisoikeuden rinnalla. Nuoret kokivat tarvitsevansa ajoittain vahvaa psykososiaalista tukea ja tulevaisuudensuunnitelmia, joita voivat yhdessä jälkihuoltotyöntekijän kanssa tavoitella. Nuoret myös toivoivat, että tapaamiset olisivat vähemmän muodollisia. Jälkihuoltoa ei aina tarvitse lähestyä ongelmakeskeisesti, vaan joskus se on kuulumisten vaihtamista, arjen askareita ja yhdessäoloa. (Hipp & Pukkio 2016, 112-116.)

Sekä Varho-Soinisen pro gradu-tutkielma että systemaattinen tiedonkeruu jälkihuollosta vuosina 2014-2015 ovat hyvin silmiä avaavia suhteessa jälkihuollon kentän laajuuteen ja jälkihuoltotyön sisältöön. Paljon on myös muuttunut jälkihuollon kentällä yli 10 vuoden aikana, tärkeimpänä lastensuojelulain päivittäminen ja voimaantulo vuonna 2008. Tutkimukset antavat osviittaa siitä, mitä tasokas jälkihuoltopalvelu tuottajaltaan vaatii ja toimivat samalla hyvänä luotsina tämän päivän jälkihuoltotyöskentelyssä.

Jälkihuoltoa on tutkittu ja tarkasteltu myös kansainvälisesti. Steinin ja Munron (2008) toimittama teos kuvailee 16 eri maan jälkihuoltopolitiikkaa, maiden asiantuntijoiden

esittelemänä. Munron ja Steinin (2008, 11) mukaan kansainväliset tutkimukset osoittavat, että itsenäistyvät nuoret ovat vaarassa syrjäytyä, kärsien taloudellisista haitoista ja marginalisoitumisesta. Kansainvälisesti jälkihuoltoa hallinnoidaan ja toteutetaan monin eri tavoin. Yhteistä merkittävälle osalle kansainvälistä jälkihuoltotutkimusta on se, että sijaishuollossa olleet nuoret ovat heikommassa asemassa kuin ikätoverinsa, joita ei ole sijoitettu kodin ulkopuolelle. Erityisesti koulutuksen, terveyden ja hyvinvoinnin saralla on huomattu eroavaisuuksia sijoitettujen ja ei-sijoitettujen välillä. Itsenäistyvät nuoret ovat suuressa riskissä syrjäytyä, mikäli itsenäistymisprosessia ei riittävästi tueta. Tutkimukset osoittavat, että sijoitustaustan omaavilla itsenäistyvillä nuorilla on verrattain heikompi ammattipätevyys kuin ei-sijoitustaustan omaavilla. Lisäksi he tulevat useammin itse nuorena vanhemmiksi, ovat asunnottomia sekä kärsivät työttömyydestä, ongelmakäyttäytymisestä ja mielenterveysongelmista. Tilanne ei juuri eroa suomalaisten nuorten sijaishuollon jälkeen kohtaamista haasteista itsenäistymisen kynnyksellä.

Sekä kotimaiset että kansainväliset tutkimukset pitävät sisällään melko yksiselitteisen sanoman: jälkihuoltoon tulee panostaa, jotta kodin ulkopuolinen sijoitus ei aiheuta lapselle tai nuorelle epätasa-arvoa suhteessa ei-sijoitettuihin ikätovereihin kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen. Jälkihuollon sisältöön ja laatuun tulee panostaa, jotta sijaishuollon aikana saavutetut hyödyt eivät katoa jälkihuollon aikana, tuottaen lapselle tai nuorelle kohtuuttomia haasteita. Jälkihuollon tulee olla säännönmukaista, tavoitteellista ja yksilöllistä. Tutkimustiedon lisäksi kehittämishankkeet sekä eri tahojen välinen yhteistyö tuottavat jatkuvasti uutta tietoa jälkihuollosta ja osaltaan osoittavat sen moninaisuuden myös tutkimuksen ja kehittämisen kentällä.

Veturointi on RAY:n rahoittama kehittämishanke, jossa sijais- ja jälkihuollon asiakkaina aiemmin olleet nuoret aikuiset toimivat jälkihuoltoasiakkaiden tukena itsenäistymisprosessissa. Hanke toteutetaan vuosina 2015-2017. Hankkeen tuloksena on Veturointi-toiminta, joka tukee sekä jälkihuoltoon siirtyvien nuorten että tukihenkilöinä toimivien nuorten itsenäistymistä ja osallisuutta yhteiskunnassa. Veturointi mahdollistaa vertais-tuen ja kokemusten jakamisen. (Väisänen & Ylilehto 2006, 133.) Vuonna 2015 Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca aloitti yhteistyön Rikosseuraamuslaitoksen, Kriminaalihuollon tukisäätiön Kritsin, muiden järjestöjen ja pääkaupunkiseudun kuntien työntekijöiden kanssa rikostaustaisten asiakkaiden auttamiseksi. Työskentely linkittyy vahvasti myös lastensuojelun puolelle. (Yhteistyö kuntien, järjestöjen ja rikosseuraamuslaitoksen kanssa 2016.) RAY:n rahoittama Ylitse-projekti on SOS-lapsikylän

vuosina 2016-2018 toteuttama kolmivuotinen hanke, jonka tavoitteena on vaikuttaa lastensuojelun ylisukupolvistumiseen. Projektin yksi päätavoitteista on ehkäistä lastensuojelutarpeen ylisukupolvisuutta jälkihuoltoon valmistuvien, jälkihuollossa olevien ja jälkihuollon päättäneiden nuorten perustaessa perheen ja saadessa lapsia. (Ylitse-projekti 2016.)

2.2 Kehittämisympäristön esittely

Kumpuniitty Oy on vuonna 2001 perustettu lastensuojelupalveluita tarjoava yritys. Kumpuniitty Oy koostuu neljästä yksiköstä, jotka kaikki sijaitsevat Ylöjärvellä Pirkanmaalla. Palvelutarjonta on vuosien saatossa laajentunut huomattavasti ja nykyään yrityksen toimintaan kuuluvat lastenkodit, erityisyksikkö, asumisharjoitteluyksikkö sekä jälkihuolto. Lisäksi Kumpuniitty Oy:n palvelutarjontaan kuuluu muun muassa perhetyö sekä moniammatillinen tiimi. Kumpuniitty Oy:n henkilökuntaan kuuluu lastenkotityöntekijöiden lisäksi sosiaalityöntekijä, sairaanhoitaja, psykologi/perheterapeutti sekä nuorisopsykiatri.

Kumpuniitty Oy:n yksikkö Harjuniitty sijaitsee Soppeenmäessä Ylöjärvellä. Vuonna 2004 Harjuniitty perustettiin asumisharjoitteluyksiköksi 15-21-vuotiaille nuorille. Harjuniityn toimintasuunnitelma on ajan saatossa kuitenkin hieman muokkautunut. Tänä päivänä Harjuniityn yksikön lastensuojelullisiin osaamisalueisiin kuuluvat niin kiireelliset sijoitukset, huostaanotot, sijoitukset avohuollon tukitoimenpiteenä kuin jälkihuoltoakin. Harjuniityssä korostetaan yhteisöllisyyttä ja tuetaan asiakasta tämän opettellessa itsenäistymiseen ja elämänhallintaan liittyviä taitoja. Tavoitteena on antaa nuorelle vastuuta ja kasvattaa asiakkaan ymmärrystä omasta roolistaan yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä.

Harjuniityssä jälkihuoltoa on tarjottu sen perustamisesta alkaen. Harjuniityssä jälkihuoltoa toteutetaan eri tavoin. Ympäri vuorokautista jälkihuoltoa tarjotaan 3-paikkaisessa Huvikumpu-nimisessä, vuonna 2007 rakennetussa asumisharjoitteluyksikössä, joka toimii Harjuniityn yhteydessä. Tämän lisäksi asiakkaille tarjotaan omaan kotiin tehtävää, tuntisopimuksiin perustuvaa jälkihuoltoa nuoren yksilöllinen tilanne huomioon ottaen.

Jälkihuollon palvelukuvaus on tarkoitettu Kumpuniitty Oy:n käyttöön. Olen kuitenkin kehittämishankkeessa tarkastellut ainoastaan Harjuniityn yksikön tarjoamaa jälkihuoltopalvelua. Kehittämishankkeen alkaessa myös muissa Kumpuniitty Oy:n yksiköissä toteutettiin jonkin verran jälkihuoltoa. Kehittämishankkeen aikana Kumpuniitty Oy:n jälkihuolto keskitettiin yksinomaan Harjuniityn hallinnoimaksi, mikä tuki osaltaan kehittämishankettani.

2.3 Kehittämishankkeen tarkoitus, tavoitteet ja kehittämistehtävät

Kehittämishankkeelle etukäteen asettamani tavoite oli Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun tarkasteleminen, arvioiminen ja kehittäminen. Jälkihuoltopalvelua tarkasteltiin erityisesti suhteessa arvoihin ja laatukriteereihin. Työyhteisön tuottama sekä työorganisaation ulkopuolisilta tahoilta kerätty aineisto viitoitti kehittämistyön tietä, joka kulminoitui jälkihuollon palvelukuvauksen laatimiseen. Työorganisaatio koki arvokkaaksi tuoda esille jälkihuoltotyön osaamista, toteuttaa jälkihuoltoa entistä laadukkaammin ja perustellummin ja samalla kehittyä työyhteisönä työn arvioimisen ja kehittämisen saralla. Parhaimmassa tapauksessa kehittämishankkeesta voidaan omaksua uusi työyhteisölähtöinen työn kehittämisen toimintatapa.

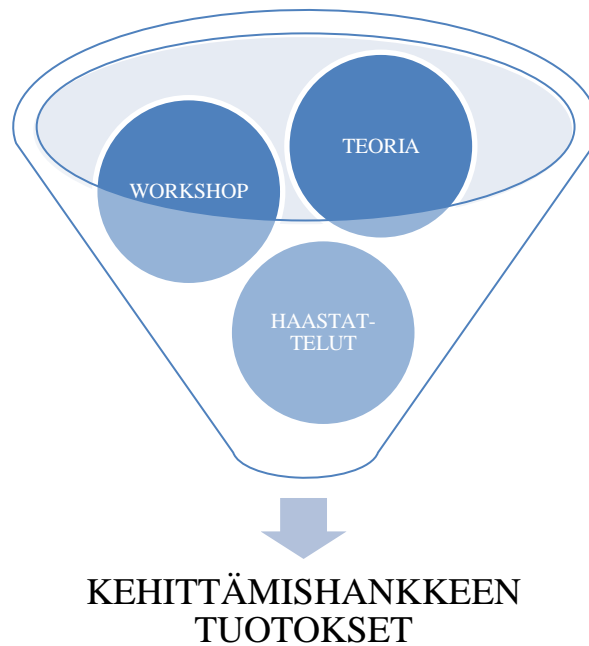
Kehittämishankkeeni tarkoituksena oli laatia Kumpuniitty Oy:lle jälkihuollon palvelukuvaus, jota yritys voi käyttää osana markkinointia sekä asiakkaiden, huoltajien, sosiaalitoimen ja muiden yhteistyötahojen kanssa tehtävää työskentelyä. Palvelukuvauksen tavoitteena oli avata helposti ja nopeasti jälkihuoltopalvelun sisältö ja rakenne siitä kiinnostuneille ja tehdä osaaminen jälkihuollon saralla näkyväksi.

Tavoitteet jalostuivat seuraaviksi kehittämistehtäviksi:

1. Arvojen ja laatukriteerien käsitteiden assimilaatio osaksi Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltoa
2. Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun arviointi ja kehittäminen työorganisaation sisä- ja ulkopuolelta kerätyn aineiston pohjalta
3. Jälkihuollon palvelukuvauksen laatiminen Kumpuniitty Oy:lle

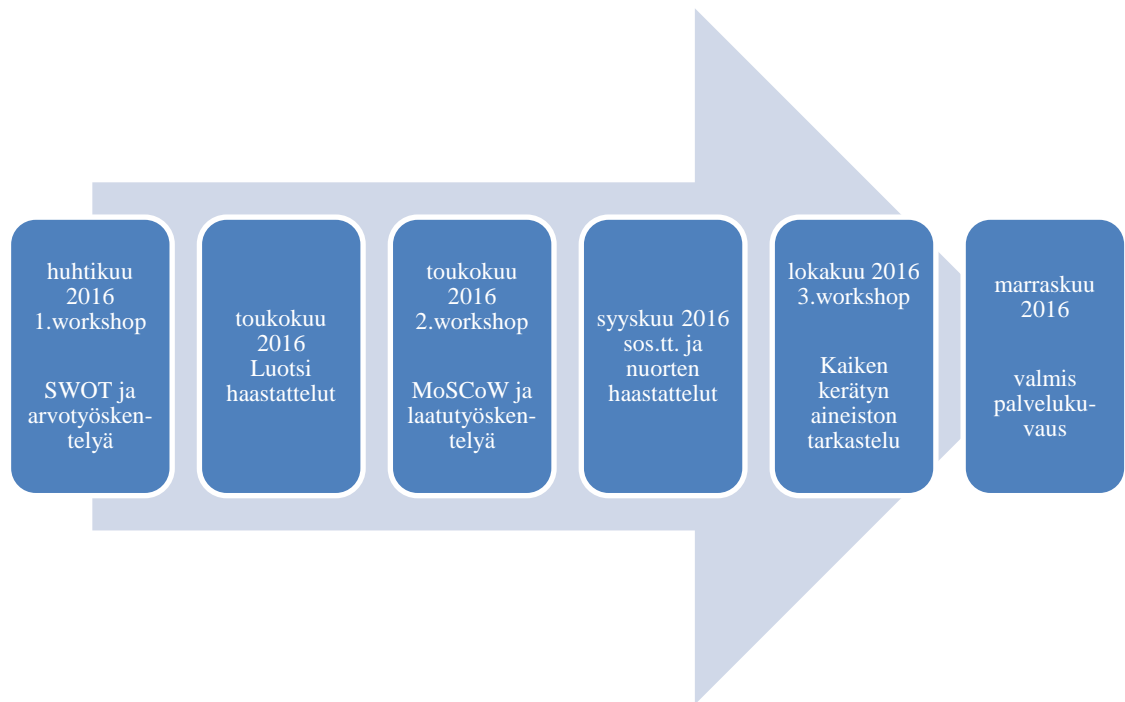
2.4 Kehittämishankkeen toteuttaminen

Kehittämishanke oli monivaiheinen. Tutkimusmenetelmiä toteutettiin samanaikaisesti ja niitä peilattiin säännöllisesti teoriapohjaan ja haastatteluista kerättyyn aineistoon. Alla oleva kuvio kuvaa kehittämishankkeen ydintä. Teoria, tiedonkeruu ja eri kehittämismenetelmät vaikuttivat kehittämishankkeen tuotosten rakentumiseen samanaikaisesti, toisiinsa vahvasti vaikuttaen.



KUVIO 2. Kehittämishankkeen rakenne

Kehittämisprosessin moninaisuuden vuoksi on tarkoituksenmukaista esittää sen aikajana. Kehittämistyötä ja tiedonkeruuta tapahtui koko prosessin ajan, samanaikaisesti. Alla oleva kuvio kuvaa kehittämisprosessin aikajanaa ja kehittämistyön oleellisinta sisältöä.



KUVIO 3. Kehittämishankkeen prosessikuvaus

Ensimmäisen ja toisen workshop-työskentelypäivän tarkoituksena oli sekä arvioida Harjuniityn tuottamaa jälkihuoltoa käyttämällä SWOT-analyysia ja MoSCoW-menetelmää että tarkastella jälkihuollon arvoja ja valtakunnallisia jälkihuollon laatuksiteerejä suhteessa jälkihuoltopalvelun nykytilaan. Kolmas workshop-työskentelypäivä koostui analysoidun aineiston esittelemisestä pientyöryhmälle. Aineiston pohjalta pientyöryhmä päätti Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon palvelukuvauksen sisällöstä.

Opinnäytetyössä käytän rinnakkain käsitteitä kehittämishanke ja kehittämistyö. Kehittämishankkeella viitataan opinnäytetyöhön kokonaisuutena. Kehittämishanke kuvastaa sitä metodia, jolla olen valinnut opinnäytetyöni toteuttaa ja sen pitää sisällään kaikki opinnäytetyön työvaiheet. Kehittämistyöllä viitataan työyhteisössä tapahtuneeseen käytännön työskentelyyn, jota toteutettiin workshop-työskentelypäivillä.

3 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

Tämän luvun tarkoituksena on esitellä kehittämishankkeen metodologiset lähtökohdat. Esittelen toimintatutkimuksellisen lähestymistavan sekä valitsemani kehittämismenetelmät perustellen niiden käytön. Luvun päättää aineiston analysoinnin kuvaaminen.

3.1 Toimintatutkimuksellinen ote kehittämistyössä

Suomalainen työelämä elää jatkuvassa muutoksessa. Kehittämistoiminta, jatkuva oppiminen, huippuosaaminen ja innovaatiotoiminta ovat tämän päivän avainsanoja menestymisen edellytyksenä. Muutos ulottuu yksittäisistä työtehtävistä aina laajoihin yhteiskunnallisiin rakenteisiin. Kehittämistoiminta nähdään usein konkreettisena toimintana, jolla tähdätään selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 7.)

Kehittämishankettani kuvaa toimintatutkimuksellinen lähestymistapa. Kun kehittämishanke on perusrakenteeltaan toimintatutkimuksellinen, voidaan sen rungon nähdä rakentuvan toimintatutkimuksen ympärille. Toimintatutkimuksen perustajaksi ja esi-isäksi esitellään tyypillisesti sosiaalipsykologian kentällä vaikuttanut Kurt Lewin. Lewin tuli tunnetuksi Harwoodin tutkimuksesta, jossa hän osoitti millainen vaikutus työntekijöiden osallistumisella työn kehittämiseen on suhteessa työtyytyväisyyteen, työmoraaliin ja tuottavuuteen. Tutkimuksen johdosta autoritäärisen johtamisen asema alkoi horjua työyhteisön osallistamisen edessä. (Kuula 1999).

Toimintatutkimuksessa käytäntö ja teoria käyvät systemaattista vuoropuhelua. Toimintatutkimus on samalla myös tapaustutkimusta, sillä sen empiirinen tieto on aina sidoksissa paikkaan ja suorassa suhteessa toimintaan. (Linturi 2003.) Perinteisesti kehittämisen keskeisiä toimijoita ovat olleet erilaiset työorganisaatiot, yritykset ja työyhteisöt. Kehittäminen voi tapahtua johtajakeskeisesti tai vaihtoehtoisesti siihen voi osallistua koko työorganisaatio. Työntekijöiden rooli korostuu erityisesti asiantuntija-ammateissa ja korkeaa osaamistasoa edellytettävissä työtehtävissä, kuten lastensuojelussa. (Toikko & Rantanen 2009, 17.)

Toimintatutkimus pitää sisällään käytäntöihin perehtymisen, muutokseen pyrkimisen ja tutkittavien henkilöiden osallistumisen tutkimusprosessiin. Yhdistävistä piirteistä huolimatta sovellettavat teoriat, tutkimusten kohteet ja kysymystenasettelu voivat olla hyvinkin erilaisia. Olennaista toimintatutkimuksessa on paitsi tuottaa uutta tietoa, myös tavoitella tutkimisen avulla mahdollisimman reaaliaikaisesti erilaisten asioiden ja ilmiöiden muutosta edistämällä niitä tavalla tai toisella. Toimintatutkimuksen aloite voi syntyä aiemmissa tutkimuksissa havaittujen ongelmakohtien ratkaisutarpeesta tutkijoiden aloitteesta. Mutta yhtä todennäköistä on, että tutkimuksen aloitteentekijänä on tutkimuskohde itse. (Kuula 1999, 10-12.) Työorganisaatioissa toimintatutkimuksen lähtökohtana toimii usein tilanne, joka syystä tai toisesta koetaan ongelmalliseksi. Tarve kehittää toimintaa johtuu vähintään yhtä usein toimintaympäristön muutoksista. (Linturi 2003.)

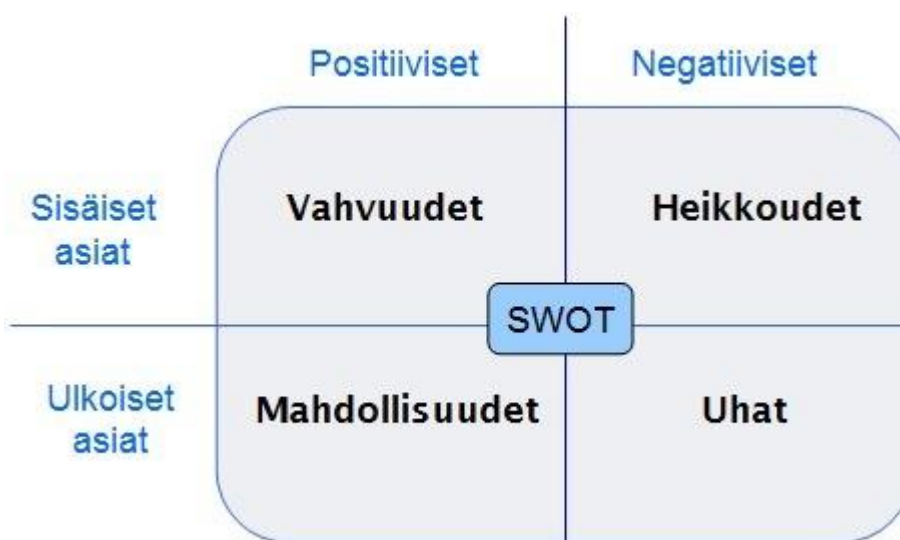
Kehittämishankkeessani kyse ei niinkään ole ongelmakohtien käsittelemisestä ja muokkaamisesta, vaan halusta kehittää palvelua sekä pysyä ajan tasalla jälkihuollon kentällä vaikuttavista vaatimuksista, odotuksista ja toiveista. Idea toimintatutkimuksesta syntyi työyhteisön sisällä ja linkittyi sen toiveeseen pysähtyä pohtimaan yrityksessä vuosia tarjottua jälkihuoltopalvelua, sen arvopohjaa, laatua ja sisältöä. Myös halu tarttua työelämän ja kilpailutuksen tarjoamiin haasteisiin koettiin motivoivana. Kehittämishankkeeni on hyvin yksinkertaistettu versio perinteisestä toimintatutkimuksesta, mutta siinä on hyvin paljon toimintatutkimukselle ominaisia piirteitä.

Kuulan (1999, 13) mukaan toimintatutkimus on käsitteenä laaja ja se pitää sisällään monenlaisia tapoja tehdä tutkimusta. Toimintatutkimuksille on kuitenkin aina jossain määrin yhteistä metodinen lähestymistapa, sen perustelut ja toimintatutkimukseen vahvasti liittyvä tutkijan rooli aktiivisena toimijana tutkittavien kanssa. Kaikki tutkimukseen osallistuvat ovat tutkimusprosessin aikana tasavertaisia eikä prosessia voida suunnitella kohderyhmä ulkopuolella eikä tutkimusta voida myöskään jättää yksinomaan ulkopuolisten tahojen arvioitavaksi. (Linturi 2003.) Toimijan roolini korostui erityisesti workshop-työskentelyssä, jossa toimin osana pientyöryhmää. Myös kehittämistyön pohjalta suunnittelemani ja laatimani jälkihuollon palvelukuvaus tuki vahvasti rooliani kehittämistyön aktiivisena toimijana. Haastattelut ja aineiston analysoinnin kuitenkin toutin tutkijan ominaisuudessa.

3.2 Kehittämismenetelmät

Kehittämishankkeessani valitsin käyttää kehittämismenetelminä SWOT-analyysia, MoSCoW-menetelmää, workshop-työskentelyä sekä haastattelua. Laajimman aineiston tuottivat haastattelut, jotka toteutettiin teemahaastatteluina. SWOT-analyysi ja MoSCoW-menetelmä toimivat workshop-työskentelypäivien kehittämismenetelminä.

Nimi SWOT koostuu englanninkielisistä sanojen strength (vahvuus), weakness (heikkous), opportunity (mahdollisuus) ja threat (uhka) alkukirjaamista. SWOT-analyysi yhdistetään usein suuremman kokonaisuuden eli riskianalyysin tekemiseen, mutta sitä voidaan käyttää myös erillisenä tutkimuksen osana. SWOT-analyysin avulla on mahdollista ryhmitellä yrityksen toimintaan liittyvät olennaiset tekijät havainnolliseen nelikenttämöön. (Suominen 2003, 55-56.) Vahvuudet ja heikkoudet ovat organisaation sisäisiä tekijöitä, mahdollisuudet ja uhat ulkoisia tekijöitä.



KUVIO 4. SWOT-analyysi (PK-RH-riskienhallinta)

Uskon SWOT-analyysin olleen onnistunut valinta kehittämismenetelmäksi, sillä se on helppokäyttöinen, suoraviivainen ja suosittu kehittämismenetelmä, josta on tarjolla paljon tietoa. Tosin on hyvä tiedostaa, että SWOT-analyysi voi olla hyvinkin subjektiivinen tiedonkeruumenetelmä, sillä kaksi henkilöä harvoin päätyy samaan analyysiin, vaikka heillä olisi samat tiedot työorganisaatiosta ja sen toimintaympäristöstä. Täten SWOT-analyysia tulee käyttää ennen kaikkea suuntaa antavana, ei niinkään velvoitte-

na. (SWOT-analyysi.) Kehittämistyössä otin tämän seikan huomioon, sillä SWOT-analyysi työstettiin pientyöryhmän kesken, yhdessä keskustellen ja pohtien. Tulokset ohjasivat kehittämistyötä prosessin aikana, mutta eivät suoraviivaisesti sellaisenaan aiheuttaneet toimenpiteitä.

MoSCoW-menetelmän avulla on mahdollista priorisoida erilaisia vaatimuksia. MoSCoW-työskentelyssä osallistujien kesken käydään keskustelua eri vaatimuksista esimerkiksi jotakin tiettyä asiakokonaisuutta, toimintoa tai palvelua koskien. Tämän jälkeen esitetyt vaatimukset järjestetään tärkeysjärjestykseen MoSCoW-sääntöjä noudattaen. Esille nousseet vaatimukset jaetaan neljään eri ryhmään:

1. Pakko olla (**M**ust have)
2. Pitäisi olla (**S**hould have)
3. Voisi olla (**C**ould have)
4. Haluttaisiin (**W**ant to have)

Ensimmäiseen ryhmään kootut vaatimukset ovat tärkeimpiä. Ilman näitä perusvaatimuksia palvelu ei ole tehokasta eikä sitä ole järkevää tuottaa. Tarkoituksena on varmistaa, että vaatimukset toteutuvat ja mikäli näin ei ole, kyseiset vaatimukset pyritään toteuttamaan ensimmäisenä. Mikäli aikaa ja resursseja on, myös toisen ja kolmannen ryhmän vaatimukset voidaan toteuttaa kyseisessä tärkeysjärjestyksessä. Ne eivät kuitenkaan ole kyseisen palvelun kannalta elintärkeitä. Neljänteen ryhmään koottuja vaatimuksia ei voida kehittämistyön aikana toteuttaa, mutta niihin voidaan mahdollisuuksien mukaan palata myöhemmin eri asiayhteydessä. (Benyon, Turner & Turner 2005, 213-214.)

MoSCoW-menetelmän valitsin sen erilaisuuden vuoksi. SWOT-analyysin edustaessa perinteisempää kehittämismenetelmää, oli MoSCoW-menetelmä uusi tuttavuus. MoSCoW-menetelmän avulla on mahdollista kerätä monipuolista tietoa ilmiöistä ja se toimii erittäin hyvin erilaisissa kartoitustilanteissa. MoSCoW-menetelmää käytettiin jälkihuollon vaatimusten tarkastelun työvälineenä.

Työorganisaatiossa kehittämistyö toteutettiin pientyöryhmän kesken workshop-työskentelynä. Workshop-termi on englanninkielinen, ja se tarkoittaa suomeksi työpajaa tai työryhmää. Workshop on työskentelytapa, jossa ryhmän kesken luodaan ja ideoidaan

uutta. Aivoriihi-käsite yhdistetään usein workshop-työskentelyyn. Workshop on paikka innovatiivisille ratkaisuille ja antaa työskentelylle uuden syvyyden perinteisten kokouksien ja palaverien rinnalle. Työympäristössä se voi tarkoittaa irtiottoa perinteisistä rutineista ja olla mahdollisuus saattaa ajatukset ja ideat kuuluviin. Workshop-työskentely alkaa siitä, kun ryhmä ihmisiä on vuorovaikutuksessa keskenään. Ryhmän jäsenet jakavat omia kokemuksiaan, oppivat toinen toisiltaan ja samanaikaisesti pyrkivät luomaan tuloksia yhteistyön voimin. (Ahtinen 2014, 7-14.) Workshop-työskentelyyn osallistui allekirjoittaneen lisäksi Harjuniityn johtaja sekä Kumpuniitty Oy:n omistajat. Viitataan jatkossa workshop-työskentelyyn termillä kehittämispäivä.

Valitsin toteuttaa kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen, sillä mielestäni se palvelee parhaiten kehittämishankkeeni tarkoituspäitä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositetaan ihmistä tiedon keruun lähteenä ja valitaan kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti, ei sattumanvaraisesti. Aineiston keruun jälkeen käytetään induktiivista analyysia, joka mahdollistaa uusien ja yllättävien seikkojen paljastumisen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 164.) Viimeksi mainitulla seikalla on kehittämistyössä tärkeä rooli, sillä uusien ajatusten ja ideoiden esille nouseminen ja mahdollinen käyttöönotto ovat kehittämistyön ydintä.

Kehittämistyöhön kerättiin aineistoa haastattelujen avulla. Haastattelutilanteessa ihminen on ennen kaikkea subjekti, merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. Tutkimuksen toteuttajan on vaikea ennustaa etukäteen keskustelun ja vastauksien suuntaa. Haastattelutilanteissa on lisäksi mahdollista nähdä haastateltavan ilmeitä ja eleitä, jotka voivat muun muassa vahvistaa haastateltavan vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2014, 205.) Valitsin haastattelun juuri näiden seikkojen vuoksi, sillä palvelun nykytilasta, toiveista ja ideoista on mahdotonta saada luotettavaa tietoa kääntymättä työorganisaation ulkopuolisten tahojen puoleen.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Hirsjärven ym. (2014, 208) mukaan teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihealueet ovat valmiiksi tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys uupuvat. Teemahaastattelu vastaa hyvin monia kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia. Haastateltavat saivat etukäteen nähtäväksi teemahaastattelun rungon (Liitteet 2-4). Valitsin toteuttaa haastattelut teemahaastatteluina, sillä sain kerättyä aineistoa erityisesti kehittämishankkeeni ennalta määritellyistä tee-

moista, mikä helpotti myös analysointivaihetta. Lisäksi teemahaastattelu antaa luovuu-
delle ja tilannekohtaiselle reagoinnille enemmän tilaa kuin esimerkiksi kyselylomake.

Haastatteluja oli kuusi ja niihin osallistui yhteensä 12 henkilöä. Haastattelut toteutettiin sekä yksilö-, pari- että ryhmähaastatteluina. Viranomaistahojen haastattelut toteutettiin yksilö- ja parihaastatteluina, Kumpuniitty Oy:n asiakkaiden ryhmähaastatteluina. Kuusi haastateltavaa edusti viranomaistahoja, kuusi asiakkaita. Haastattelujen kesto oli reilusta 35 minuutista tuntiin. Viranomaistahojen haastattelut toteutettiin haastateltavien työpai-
koilla. Asiakkaiden ryhmähaastattelut toteutettiin Harjuniityn yhteydessä sijaitsevan asumisharjoitteluyksikön Huvikummun tiloissa. Esittelen työssä teemahaastattelujen antia myös sitaattien muodossa. Sitaitin perässä kirjain V viittaa viranomaistahoon, A asiakkaaseen. Haastateltavat on lisäksi molemmissa ryhmissä merkitty numeroin 1-6.

Viranomaistahoista haastattelin asiakasohjaus Luotsin kahta sosiaalityöntekijää pari-
haastatteluna. Asiakasohjaus Luotsi on Tampereen kaupungin lastensuojelun sijaishuol-
lon asiakasohjausyksikkö. Sijaishuoltopaikat lastensuojelulaitoksiin ja perhekoteihin
haetaan asiakasohjaus Luotsista. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä pyytää
Luotsia etsimään asiakkaalleen sijaishuoltopaikan. Luotsissa tunnetaan kaikki kilpailu-
tuksessa hyväksytyt sijaishuoltopaikat. (Asiakasohjaus Luotsi.) Asiakasohjaus Luotsin
sosiaalityöntekijöille Kumpuniitty Oy sekä Harjuniitty olivat entuudestaan tuttuja.

Haastattelin lisäksi neljää lastensuojelun sosiaalityöntekijää sekä pari- että yksilöhaas-
tatteluin. Haastatteleman lastensuojelun sosiaalityöntekijät työskentelivät kaikki eri
kunnissa Pirkanmaan alueella. Haastattelin sellaisia lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä,
joilla on aikaisemmin ollut ja joilla on tällä hetkellä asiakas Harjuniityn tarjoaman jäl-
kihuollon piirissä sekä myös sellaista lastensuojelun sosiaalityöntekijää, jolla ei ole ollut
omia asiakkaita Harjuniityn jälkihuollon piirissä. Valinnoillani pyrin keräämään mah-
dollisimman monipuolista ja eri näkökulmista tuotettua tietoa.

Päätin haastatella sekä asiakasohjaus Luotsin sosiaalityöntekijöitä että lastensuojelun
sosiaalityöntekijöitä, sillä koin, että molemmilla osapuolilla oli kehittämishankkeeni
aihealuetta koskien hyvin oleellista tietoa. Asiakasohjaus Luotsi vastaa siitä, että lapsille
ja nuorille löytyy heidän tarpeisiinsa parhaiten vastaava sijaishuoltoyksikkö. Heidän
näkökulmansa jälkihuoltoon on tästä syystä hieman erilainen kuin lastensuojelun sosiaa-
lityöntekijöillä, jotka ovat käytännön tasolla mukana lapsen tai nuoren elämässä sijais-

ja jälkihuollon aikana. Koin, että asiakasohjaus Luotsin sosiaalityöntekijöillä on tarjota näkemystä siitä, mitä he odottavat sijaishuoltolaitosten jälkihuollolta, kun taas lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä on tämän lisäksi mahdollista kerätä palautetta jo tehdystä työstä sekä ehdotuksia ja ideoita kehittämistyöhön.

Haastattelin ryhmähaastatteluin Harjuniityn jälkihuollon nykyisiä, entisiä ja mahdollisesti tulevia asiakkaita. Lisäksi toiseen ryhmähaastatteluun osallistui nuori, jolla ei ollut omasta tahdostaan huolimatta mahdollisuutta saada jälkihuoltopalvelua Harjuniitystä. Ryhmähaastatteluja oli kaksi. Nuoret olivat iältään 16-21-vuotiaita. Kaikki nuoret on aikanaan sijoitettu Harjuniityyn kuudesta eri kunnasta ympäri Pirkanmaata. Valintojen avulla pyrin tilanteeseen, jossa tietoa on kerättävissä mahdollisimman moniulotteisesti ja kattavasti.

Koin tärkeäksi saada asiakkaiden ääntä kuuluviin, sillä juuri heillä on tieto siitä, miten jälkihuoltoa on arjessa toteutettava mahdollisimman päämäärätietoisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Päätin toteuttaa haastattelut ryhmähaastatteluina, sillä koen, että asiakkaat saavat toisistaan tukea ja uskaltavat tuoda esille ajatuksiaan ja mielipiteitään rohkeammin, kun paikalla on myös muita samassa tilanteessa olevia. Toki ryhmän vaikutuksella voi olla sekä myönteinen että kielteinen vaikutus, kuten Hirsjärvi ym. (2014, 211) muistuttavat. Ryhmä voi auttaa, kun kysymys on esimerkiksi muistinvaraisista asioista ja auttaa väärinymmärrysten korjaamisessa. Toisaalta se voi estää ryhmän kannalta kielteisten ja mahdollisesti vaikeiden asioiden esiintulon. Ryhmässä voi olla myös dominoivia yksilöitä, jotka pyrkivät hallitsemaan haastattelutilannetta. Pyrin huomioimaan nämä seikat ryhmähaastatteluiden toteutuksessa.

3.3 Aineiston analysointi

Teemahaastattelut äänitettiin ja litteroitiin sanatarkasti. Litteroimatta jätettiin kuitenkin lauseen sisällön kannalta merkityksettömät, puhekielelle tyypilliset toistot ja täytesanat. Aineistosta on häivytetty murteet ja kaikki nimet. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 43 liuskaa kirjasimella Times New Roman, kirjainkoolla 12 ja rivinvälillä 1.

Litteroinnin jälkeen analysoin aineiston käyttäen sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin katsotaan nykyään olevan ensisijaisesti kvalitatiivisen aineiston analyysimenetelmä,

jolla kuvataan kirjoitetun ja puhutun kielen sisältöä (Seitamaa-Hakkarainen 2014). Sisällönanalyysini kattaa haastatteluaineistosta esille nousseiden teemojen analysoinnin.

Sisällönanalyysi voidaan jakaa kvalitatiiviseen eli laadulliseen ja kvantitatiiviseen eli määrälliseen analyysiin. Kvalitatiivista sisällönanalyysia suoritetaan harvoin tutkimusprosessin viimeisenä vaiheena, vaan aineiston analyysi alkaa jo aineiston keruun yhteydessä. Aineistoon perehtyminen ja luokittelu tapahtuvat aina sykleissä, sillä luokittelukategoriat kehittyvät ja muuttuvat prosessin aikana. Uusia analyysiluokkia voi löytyä analyysin edetessä. Luokittelu perustuu vertailuun, sillä vertailua ja vastakkainasettelua sovelletaan kaiken aikaa aineiston luokittelukategorisoinnissa. Analyysi päättyy kun aineistosta ei enää löydy uusia tarkasteltavia seikkoja tai näkökulmia. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.)

Kvalitatiivista sisällönanalyysia voidaan lähestyä joko aineisto- tai teorialähtöisesti. Jako kuitenkin harvoin on aineistoa tarkasteltaessa näin yksiselitteinen, sillä usein luokittelu syntyy tavalla tai toisella yhdistäen aineistoa jo olemassa olevaan teoriapohjaan. Aineisto- ja teorialähtöisen lähestymistavan välimaastossa voidaan ajatella olevan teoriasidonnainen tutkimus, jossa aineiston analyysi ei perustu suoraan teoriapohjaan, mutta yhdyskohdat siihen ovat selkeästi havaittavissa. Tällaista aineiston lähestymistapaa voidaan kutsua myös abduktiiviseksi päättelyksi. Tällöin aineiston analyysillä etsitään tulkintoja tukemaan teoriasta esille nousseita ilmiöitä. Näin tutkimus voi tuottaa myös uutta tietoa suhteessa teoriapohjaan ja jopa nostaa esille huomioita empirian vastaamatomuudesta suhteessa aiempiin tutkimustuloksiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

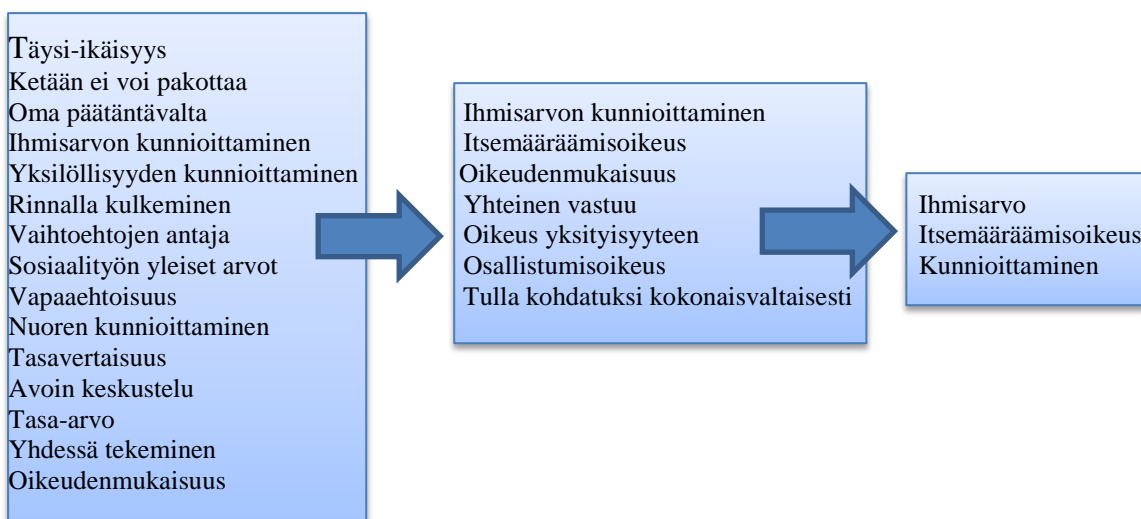
Valitsin abduktiivisen lähestymistavan, sillä se soveltuu mielestäni parhaiten kehittämishankkeen perusrakenteeseen ja -tehtävään. Kehittämishankkeessa sovelletaan tutkimustietoa sekä käytetään valittuja tutkimusmenetelmiä työelämän kehittämistarpeiden käsittelyyn, jolloin pohja kehittämishankkeelle on jo olemassa. Kehittämishankkeeni tarkoitus on kehittää jo olemassa olevaa palvelua, joten palvelua olisi melko perustetonta lähestyä vain uusia ilmiöitä etsien ja luoden tai vain teoriaan pohjautuen, jolloin kosketuspinta arjen työhön voi kadota. Ohessa esimerkki toteuttamastani abduktiivisesta päättelystä koskien viranomaistahojen vastauksia jälkihuollon arvoista:

Aineistosta kerätyt vastaukset

(poistettu toistot ja samaa
tarkoittavat ilmaisut)

Sosiaalityön keskeiset arvot

(Talentia 2013, 7-8, Kananoja,
Lähteinen & Marjamäki 2011, 128)

Synteesit

KUVIO 5. Viranomaistahojen tuottaman haastatteluaineiston abduktiivinen päättely jälkihuollon arvoista

Kehittämispäiviltä SWOT-analyysillä ja MoSCoW-menetelmällä kerättyä aineistoa tarkastelin ymmärtämiseen pyrkivällä lähestymistavalla, jota käytetään yleensä tavoiteltaessa laadullista analyysia ja päätelmien tekoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 219). Aineiston luonteen vuoksi perinteinen laadullisen aineiston analysointi ei kuitenkaan ollut mahdollista, vaan toteutin sen sovelletuin osin.

SWOT-analyysin laadinnan jälkeen tarkastelin sen tuloksena syntynyttä taulukkoa etsien sieltä seikkoja, joihin viimeisen kehittämispäivän valinnoilla voidaan vaikuttaa ja toisaalta niitä, joihin ei kehittämishankkeen aikana voida vaikuttaa tai joihin ei ole mahdollista vaikuttaa lainkaan. Nämä seikat havaittuani viimeisenä kehittämispäivää pientyöryhmä käsitteli vain niitä asiakohtia, joihin sen on mahdollista vaikuttaa kehittämishankkeen aikana. Analysoimalla SWOT-analyysin tulokset säästettiin aikaa ja työskenteliin tavoitelähtöisemmin. Analysointivaiheen suoritin kehittämispäivien ulkopuolella, sillä tietoisuuteni Kumpuniitty Oy:n jälkihuollosta mahdollisti sen.

MoSCoW-menetelmän aineiston analysoin tarkastelemalla pientyöryhmän esille nostamia, jälkihuollolle valtakunnallisella tasolla asetettuja vaatimuksia suhteessa niiden mahdollistajatahoihin. Työvaihe mahdollisti palveluntarjoajan vastuualueiden konkre-

tisoinnin, jolloin aineiston analysoinnin tavoitteeksi muodostui havainnollistaa ne palveluntarjoajaa koskevat vaatimukset, joita voidaan pientyöryhmän kesken kehittää. MoS-CoW-menetelmän analysointivaihe teki kehittämistyöstä käytännönläheistä ja kohdennettua. Analysoinnin suoritin kehittämispäivien ulkopuolella.

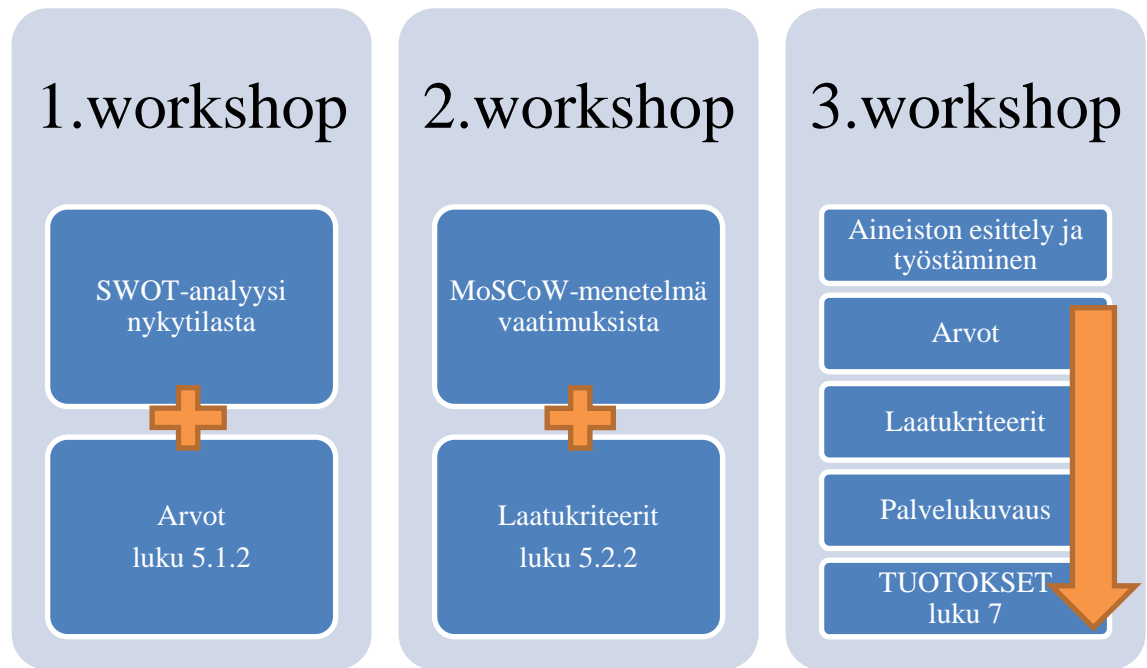
4 KEHITTÄMISPÄIVÄT

Luvussa kuvaan kehittämistyön etenemisen ja esittelen kehittämispäivien eri työvaiheet. Kehittämistyötä toteutettiin kolmena erillisenä kehittämispäivänä. Esittelen pientyöryhmän työskentelyn SWOT-analyysin ja MoSCoW-menetelmän parissa ensimmäisenä ja toisena kehittämispäivänä. Näiden kehittämismenetelmien vaikutukset Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun kehittämiseen esittelen luvussa 7.1.

4.1 Kehittämispäivien kulku

Kehittämistyötä toteutettiin monivaiheisesti. Keväällä 2016 keskityttiin tiedon keräämiseen ja Harjuniityn jälkihuoltopalvelun arviointiin. Lisäksi käsiteltiin arvoja ja valtakunnallisia jälkihuollon laatukriteereitä suhteessa Kumpuniitty Oy:n nykyiseen jälkihuoltopalveluun. Teemahaastattelut toteutettiin toukokuun ja syyskuun aikana 2016. Kolmantena ja viimeisenä kehittämispäivänä lokakuussa 2016 kaikki analysoitu aineisto koottiin yhteen, jolloin kehittämistyö konkretisoitui. Viimeinen kehittämispäivä oli merkitykseltään suurin, sillä silloin kaikki aineisto koottiin yhteen ja pientyöryhmä päätti kehittämishankkeen tuotoksista. Viimeisen kehittämispäivän sisältöineen avaan luvussa 7.

Kehittämistyön työvaiheet on jaettu osiin. Päätin toimia näin, jotta kehittämishankkeesta rakentuu mahdollisimman eheä kokonaisuus omine osioineen, kuten sisällysluettelossa näkyy. Alla olevassa kuviossa on esitetty kehittämispäivien sisältö sekä tieto siitä, missä luvussa käsitellään mitäkin kehittämistyön osa-aluetta.



KUVIO 6. Kehittämispäivien runko

4.2 SWOT analyysi - kehittämistyö alkaa

Kehittämistyö aloitettiin järjestämällä ensimmäinen kehittämispäivä huhtikuussa 2016. Työskentely toteutettiin Harjuniityn tiloissa ja se kesti kolme tuntia. Kehittämispäivään osallistui allekirjoittaneen lisäksi Harjuniityn johtaja ja Kumpuniitty Oy:n toinen omistaja. Ensimmäinen tapaamiskerta aloitettiin Harjuniityn jälkihuoltopalvelun nykytilanteen kartoittamisella SWOT-analyysia käyttäen. Tarkoituksena oli pohtia jälkihuoltopalvelun nykyistä sisältöä vahvuuksineen ja heikkouksineen, jotta kehittämistyölle rakentuisi mahdollisimman vankka pohja. Ulkoisten mahdollisuuksien ja uhkakuvien pohdinta koettiin myös tärkeäksi, sillä arviointia tehdessä esille voi nousta seikkoja, joita jälkihuoltopalvelun tuottamisessa ei ole aikaisemmin otettu huomioon.

TAULUKKO 1. SWOT-analyysi Harjuniityn jälkihuollon nykytilasta

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET	Sisäinen ympäristö
<ul style="list-style-type: none"> - elinikäiset ihmissuhteet - onnistuttu luomaan jatkumo - suurin osa sijoitetuista haluaa jälkihuollon Harjuniitystä - jälkihuoltorakennus Huvikumpu - kaikilla Harjuniityn ohjaajilla on valmius ja tietotaito tehdä jälkihuoltotyötä - saatavuus 24/7 - resurssit mitoitettu vastaamaan tarvetta, 2 jälkihuoltotyöntekijää - sekä mies- että naistyöntekijä 	<ul style="list-style-type: none"> - resurssit eivät ole täydessä käytössä - tyhjäkäynti työvuoron alussa - tapaamisaikojen ja työpäivän sisällön ennalta sopiminen ajoittain heikkoa - nuoren oman elämän ja sen sisällön kunnioittaminen ajankäytön suhteen - oleellisten asioiden läpikäyminen nuorten kanssa - miksi tytöt eivät jää Huvikumpuun? 	
MAHDOLLISUUDET	UHAT	Ulkoisen ympäristö
<ul style="list-style-type: none"> - voidaan kehittää jälkihuoltotyötä jatkuvasti, yritys pohja - voidaan reagoida muuttuviin tilanteisiin nopealla aikataululla - pystytään vastaamaan tarpeeseen ja kehittämään palveluita haluttuun suuntaan 	<ul style="list-style-type: none"> - täysi-ikäisyyden uhkakuvat - päihteet, erityisesti huumeaineet - vaikuttavuuden puute täysi-ikäisyyden vuoksi - taloudellinen tilanne vaikuttaa kuntien haluun panostaa jälkihuoltoon - lastensuojelun asiakkaat eriarvoisessa asemassa suhteessa toisiinsa kotikuntansa mukaan - jälkihuollon hinta 	

Harjuniityn jälkihuollon vahvuuksiksi nousivat erityisesti selkeän jatkumon rakentuminen sijaishuollosta jälkihuoltoon sekä elinikäisten ihmissuhteiden luominen. Yhteydenpito nuoriin ei katkea jälkihuollon päätyttyä, vaan ihmissuhteita pidetään yllä asiakassuhteen päätyttyäkin, tosin asiakkaan toiveita noudattaen. Tärkeäksi koettiin, että nuorelle onnistutaan luomaan kokemus luonnollisesta jatkumosta, ei niinkään asiakassuhteesta. Osa entisistä asiakkaista vierailee usein Harjuniityssä, osa lähes viikoittain.

Mäkelä (2014) tutki YAMK-tasoisessa opinnäytetyössään asiakassuhteita ja niiden rakennetta sosionomin työssä. Asiakassuhteen lähtökohdaksi ja edellytykseksi hän erittelee yhteisen kohtaamisen, kokemukset ja kielen. Sosiaalityö on perimmäiseltä luonteeltaan sekä byrokratia- että psykososiaalista työtä. Asiakassuhde voi Mäkelän mukaan

olla luonteeltaan liittämis- ja kontrollisuhde, kumppanuus- ja huolenpitosuhde tai vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Todellisuudessa jokainen onnistunut asiakassuhde on varmasti kaikkia näitä. Harjuniityssä on jälkihuollon osalta pyritty panostamaan erityisesti kumppanuussuhteisiin, jotka perustuvat toimivaan vuorovaikutukseen.

Vahvuudeksi nimettiin myös henkilökuntaan liittyviä tekijöitä. Jokaisella Harjuniityn työntekijällä on valmius ja tarvittava tietotaito tehdä jälkihuoltotyötä. Harjuniityssä käytetään kohdennetusti työaikaasi asiakastietojärjestelmän käyttöön ja dokumentoimiseen. Asiakkaan osallisuuden parantaminen ja tämän äänen kuuluviin saaminen ovat syitä, miksi dokumentoimiseen tulee panostaa. Dokumentoinnin tarkoituksena on lisäksi tiedon kulku kollegoille. (Dokumentointi lastensuojelussa 2015.) Jälkihuollosta on pyritty kirjaamaan kattavasti, jotta asiakas voi aina halutessaan olla Harjuniityyn yhteydessä ja saada apua, vaikka jälkihuoltoon nimettyjä työntekijöitä ei olisikaan paikalla.

Vahvuudeksi nimettiin lisäksi tarvetta vastaava resurssien mitoitus. Lastensuojelulaki (417/2007) ei määrittele kuinka paljon henkilöstöresursseja jälkihuollolle tulee asettaa. Jälkihuoltotyöntekijällä voi kuitenkin olla vain sen verran asiakkaita, että työ pysyy tasokkaana ja yhteydenpitoon on tarpeeksi aikaa (Jälkihuolto 2015). Harjuniityssä oli kehittämishankkeen alussa jälkihuoltoon nimettynä sekä mies- että naistyöntekijä, joille molemmille on merkittynä työvuorolistaan ainoastaan jälkihuoltotyöhön tarkoitettuja työpäiviä useampi työviikon ajalle. Laine (2008) tarkastelee kirjoittamassaan artikkelissa mies- ja naisnäkökulmaa suhteessa asiantuntijuuteen turvakotiympäristössä. Vaikka turvakoti toimintaympäristönä eroaakin lastensuojelulaitoksesta, on niissä myös paljon samoja elementtejä. Laineen (2008, 301) mukaan työntekijät voivat kokea, että heidän sukupuolellaan ei ole arjen työskentelyssä merkitystä. Työorganisaatio voi myös määrittellä toimintaa ottamatta kantaa sukupuoleen, jolloin työtehtävien jaossa ei oteta työntekijöiden sukupuolta lainkaan huomioon. Käytännön tasolla sukupuoli on kuitenkin läsnä asiakastilanteissa samalla tavalla kuten ikä tai etninen ryhmä. Työpaikoilla ei kuule puhuttavan esimerkiksi ikäneutraalista työstä, joten miksi puhua sukupuolineutraalistaakaan. Kyse on ennen kaikkea siitä, miten sukupuoli ymmärretään ja mitä sen pohjalta rakennetaan.

Yhdeksi merkittäväksi vahvuudeksi luokiteltiin Harjuniityn yhteydessä oleva 3-paikkainen asumisharjoitteluyksikkö Huvikumpu, joka sijaintinsa ansioista mahdollistaa ympärivuorokautisen jälkihuollon. Asiakkaan niin halutessa voidaan tälle varata paikka

Huvikummusta hyvissä ajoin ennen täysi-ikäistymistä, mikä omalta osaltaan luo turvallisuuden ja varmuuden tunnetta tulevaisuutta ja täysi-ikäistymisen mukanaan tuomien haasteiden kohtaamista kohtaan.

Sisäiseen ympäristöön liittyviksi heikkouksiksi nimettiin resurssien hukkaaminen ja tyhjäkäynniksi nimeämämme ilmiö. Tyhjäkäyntiä tapahtuu, kun omillaan asuvia jälkihuoltoasiakkaita yritetään saada kiinni tapaamisten sopimiseksi samalle päivälle. Jälkihuoltovuorojen sisältöä ei pientyöryhmän mukaan aina suunnitella riittävästi edellisen työvuoron aikana. Tilanteen korjaaminen vaatii aktiivisempaa oman työn ja ajankäytön suunnittelua.

Heikkouksiksi nimettiin myös asiakkaan oman elämän ja tämän aikataulujen kunnioittaminen. Jälkihuoltotyötä tehtäessä voi joskus unohtua, että asiakkaalla on oikeus määritellä arkinsa sisältöineen ja aikatauluineen oman mielensä mukaan. Jälkihuoltoasiakas tulee nähdä ennen kaikkea oman elämänsä subjektina. Launiksen (1998, 51) mukaan itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaiselle aikuiselle kuuluvaa moraalista oikeutta ja vapautta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ja toteuttaa niitä.

Asiakkaan tilanteen mukaisten oleellisten asioiden ja tapahtumien läpikäyminen koettiin ajoittain haasteelliseksi. Jälkihuollon tarkoituksena on ensisijaisesti käyttää aikaa tärkeistä asioista keskustelemiseen ja käytännön toimien toteuttamiseen. Asiakkaan voi joskus olla vaikea puhua mieltään askarruttavista asioista tai tuoda julki ongelmiaan. Tämä vaatii työntekijältä ammattitaitoa ja kykyä saavuttaa tilanne, jossa asiakas ottaa vastaan tukea haasteellisissakin elämäntilanteissa. Heikkouden välttämiseksi työntekijän tulee pyrkiä mahdollisimman avoimeen keskusteluun ja suosia suoraa ja rehellistä puhetta.

Yksittäiseksi heikkoudeksi nousi esille huomio siitä, että harva tyttö haluaa jäädä Huvikumpuun asumaan. Huvikumpu on jo vuosia ollut ensisijaisesti poikien suosiossa, eikä työyhteisössä vielä ole panostettu siihen, että syy tyttöjen Huvikummun välttelemiseen löydettäisiin ja ymmärrettäisiin.

Ulkoisen ympäristön luomista mahdollisuuksista nimettiin tärkeimmäksi se, että Kumpuniitty Oy:llä on tarvittavat resurssit muuntautumiskykyyn sekä siihen, että jälkihuoltotarpeeseen pystytään vastaamaan nopealla aikataululla. Yksityistä sektoria edustavana

organisaationa Kumpuniitty Oy voi reagoida sulavasti ja riittävällä henkilöstöllä asiakkaiden muuttuviin elämäntilanteisiin ja tarpeisiin ilman tarpeetonta byrokratiaa. Palveluntuottajien määrä lastensuojelun kentällä on kasvanut, mitä on edesauttanut kilpailu alan toimijoiden kesken. Säästöpainneiden alla elävä julkinen sektori yrittää hakea säästöjä myös lastensuojelusta. Kuntaliiton vuonna 2008 julkaiseman raportin mukaan laadullisesti paras yksikkö ja sopivin vaihtoehto ei aina välttämättä voita tarjouskilpailua. (Hoikkala & Lavikainen 2015, 8-9.) Tästä syystä lastensuojelupalveluita tuottavan yrityksen tulee panostaa laatuun ja muuntautumiskykyyn yhteiskunnan ja markkinoiden tilannetta myötäillen.

Uhkakuviksi muodostui kuntien taloudelliseen tilanteeseen liittyvät seikat, sillä Suomessa vallitseva haasteellinen taloudellinen tilanne vaikuttaa pientyöryhmän näkemyksen mukaan jo nyt kuntien halukkuuteen hankkia jälkihuoltopalveluita yksityiseltä sektorilta. Jälkihuoltopalveluiden hinta on osattava määrittää sopivalle tasolle, sillä muuten palveluntarjoaja voi hinnoitella itsensä ulos. Uhkakuvaksi nimettiin myös asiakkaiden eriarvoisuus suhteessa toisiinsa. Kaikki kunnat eivät tarjoa jälkihuoltoasiakkailleen samoja etuuksia ja palveluita, mikä luo haasteita laadukkaan jälkihuollon tuottamiseen arjessa.

Toinen uhkakuva liittyy täysi-ikäisten jälkihuoltoasiakkaiden yksilöllisiin elämäntilanteisiin. Täysi-ikäisyys tuo mukanaan vapauden tehdä taloudellisia valintoja. Talousongelmien taustalla ovat usein nuorten vaihtuvat elämäntilanteet, kokemattomuus talousasioiden hoitamisesta ja kulutuskeskeinen elämäntapa. Osalle nuorista erilaisten kulu- tusluottojen otto on aiheuttanut ongelmia. Talousongelmista johtuvia maksuhäiriömerkintöjä oli vuoden 2013 alkupuoliskolla 11 prosentilla 20-29-vuotiaista. Maksuhäiriöiden syynä ovat yleisimmin maksamattomat vuokrat, puhelinlaskut ja kulutusluotot eli pikalainat. (Peura-Kapanen 2014.) Talousongelmat voivat pahimmillaan ajaa asiakkaan taloudelliseen ahdinkoon, pikavippikierteeseen ja ulosoton piiriin. Näihin seikkoihin ei aina ehditä ajoissa vaikuttamaan esimerkiksi motivoivan keskustelun tai edunvalvonnan kautta, vaan jälkihuoltotyötä joudutaan ajoittain tekemään korjaavana ennaltaehkäisevän työotteen sijasta.

Päihteet, erityisesti huumausaineet, näkyvät enenevässä määrin jälkihuoltotyössä ja luovat sille uhkakuvan. Asiakastyöskentelyssä tulee aina ottaa huomioon sekä asiakkaan että työntekijän turvallisuus, jota huumausaineiden ja alkoholin kanssa tekemisissä oltaessa ei aina ole mahdollista taata. Pientyöryhmän kesken nuorten aikuisten päihteiden-

käytön sekä siihen liittyvän rikollisuuden arvioitiin yleistyneen merkittävästi viime vuosien aikana. Nuorten humalahakuinen alkoholinkäyttö on vähentynyt huomattavasti 2000-luvulla, mutta vuonna 2014 tehty päihdetutkimus ja sen pohjalta julkaistu artikkeli paljastavat, että tilastojen valossa kannabiksen käyttö on lisääntynyt vuodesta 2010 merkittävästi. Tutkimuksen mukaan joka viides suomalainen kertoi kokeilleensa kannabista ainakin kerran elämässään, nuorten aikuisten keskuudessa osuus oli kaksinkertainen. Lisäksi käsitykset kannabiksen haitallisuudesta ovat lieventyneet vuosi vuodelta. Vuonna 2014 puolet vastaajista piti kannabiksen kokeilun sisältävän korkeintaan vähäisen riskin, nuorimmasta vastaajaryhmästä riskejä piti vähäisinä 63 prosenttia. Myös ekstaasin käyttö on lisääntynyt tilastollisesti merkittävästi viime vuosina. (Hakkarainen, Karjalainen, Ojajarvi & Salasuo 2015, 323-326.)

SWOT-analyysin vaikutusta kehittämistyöhön kuvaan luvussa 7.1. Kehittämispäivä jatkui Harjuniityn jälkihuollon arvojen määrittelemisellä. Työvaiheesta kerrotaan luvussa 5.1.2.

4.3 MoSCoW-menetelmä - kehittämistyö jatkuu

Toinen kehittämispäivä järjestettiin toukokuussa 2016. Kehittämispäivään osallistuttiin samalla kokoonpanolla kuin ensimmäiseen kehittämispäivään. Työskentelyä tapahtui Harjuniityn tiloissa kolmen tunnin ajan. Kehittämispäivän tarkoituksena oli tarkastella jälkihuoltoon sisältyviä vaatimuksia yleisellä tasolla ja tämän jälkeen MoSCoW-menetelmän avulla luokitella ne. Menetelmän avulla kerättiin tietoa siitä, millaisia vaatimuksia hyvä jälkihuoltopalvelu pitää sisällään.

Aloitimme työskentelyn pohtimalla mitä vaatimuksia jälkihuolto palveluna pitää sisällään. Tämän jälkeen esille nostetut 24 asiakohtaa luokiteltiin MoSCoW-menetelmää käyttäen neljään eri kategoriaan tärkeysjärjestyksen mukaisesti. Pientyöryhmä päätyi seuraavanlaiseen luokitteluun:

PAKKO OLLA

Asiakkaita
 Työntekijöitä
 Palvelun tilaaja ja siihen rahoitus
 Laitteet
 Osaaminen ja ymmärrys jälkihuollosta

PITÄISI OLLA

Toimitilat
 Kirjalliset jälkihuoltosopimukset
 Palvelun saatavuus, joka ei kiinni rahoituksesta
 Luottamus työntekijöihin
 Lupa hoitaa asiakkaan asioita
 Suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus
 Säännöllisyys
 Tieto asiakkaan läheisverkostosta
 Yhteistyö eri viranomaistahojen kanssa
 Jatkumo sijaishuollosta
 Asiakkaan oikeuksista huolehtiminen
 Aikuisuuteen valmentaminen

VOISI OLLA

Eri tasot ja painotuserot
 Esimerkkinä toimiminen
 Lähiverkoston huomioiminen

HALUTTAISIIN

Moninaista sisältöä

Paikka, johon on aina tervetullut

Ihmissuhteiden muodostuminen

Yhdessä tekeminen

Työntekijöiden pysyvyys

KUVIO 7. Yleiset vaatimukset jälkihuollolle pientyöryhmän laatimana

Jälkihuollon vaatimusten tarkasteleminen on melko haasteellista, sillä lastensuojelulaki (417/2007) ei niitä juurikaan määrittele. Laki määrittelee mitä palveluja jälkihuollon tulee vähintään pitää sisällään, mutta ei varsinaisia edellytyksiä ja vaatimuksia niiden toteuttamiseen. Laki määrittelee työtehtäviä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle, mutta jättää ulkopuolelle yksityistä sektoria edustavat tahot. Tämä voi olla osasy siihen, miksi jälkihuollon kenttää pidetään yleisesti melko pirstoutuneena ja laadultaan vaihtelevana. Lastensuojelun käsikirja mainitsee jälkihuollon tavoitetilaksi laadukkaan palvelun, jota tarjotaan tasapuolisesti kaikille siihen oikeutetuille lapsille ja nuorille. Jälkihuollollisen tuen oletetaan olevan jatkuvaa ja riittävää. (Jälkihuollon tavoitetila 2015.) Tämä jättää paljon tulkinnanvaraa, mikä voi parhaimmillaan johtaa luovaan ja kunnianhimoiseen työotteeseen tai vaihtoehtoisesti epätasaiseen laatuun. Lastensuojelulain pohjalta on kuitenkin laadittu erilaisia laadun mittareita, kuten lastensuojelun laatusuositus vuodelta 2014, avaamaan niitä laadun elementtejä, jotka jälkihuoltoa määrittävät. Ne eivät kuitenkaan perusrakenteeltaan ole velvoittavia kuten lait.

Koska pientyöryhmän laatimia jälkihuollon vaatimuksia ei juurikaan voida vertailla olemassa olevaan faktatietoon jälkihuollon vaatimuksista, päätin lähestyä aineistoa määrittelemällä mitä tahoja kyseiset MoSCoW-menetelmällä esille nousseet vaatimukset koskevat ja mistä tahosta johtuvaa on ensisijaisesti se, että ne täyttyvät. Näin on mahdollista kerätä tietoa mitkä vaatimukset täytyäkseen edellyttävät erityisesti jälkihuoltoa tarjoavan tahon aktiivista työpanosta. Olen määritellyt tahoiksi asiakkaan, sosiaalitoimen ja palveluntuottajan.



KUVIO 8. Pientyöryhmän määrittelemät vaatimukset jälkihuollolle ja niiden mahdollistajat

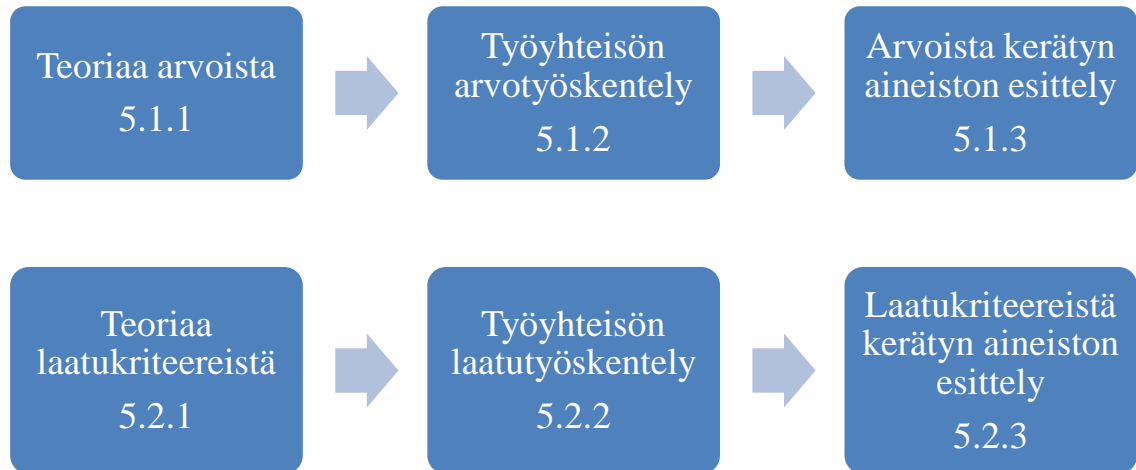
Kuviota tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon, että jako vaatimusten ja niiden eri mahdollistajien välillä harvoin on näin yksiselitteinen. Esimerkiksi vaatimus yhteistyöstä eri tahojen välillä, säännöllisyys ja luottamus koskevat varmasti myös sosiaalitoimea. Lisäksi vaatimuksissa on useita päällekkäisyyksiä. Jälkihuollon säännöllisyys on vasta- vuoroista, kuten myös ihmissuhteiden muodostuminen. Päällekkäisyydet olen pyrkinyt ottamaan huomioon erityisesti niiden vaatimusten kohdalla, jotka vaativat säännönmu- kaisesti vastavuoroisuutta täytyäkseen. Kuviota tarkasteltaessa on tarkoituksenmukaista ottaa huomioon pientyöryhmän subjektiivinen kokemus- ja näkemysperäinen tieto. Työvaiheen tavoitteena ei ollut määritellä jälkihuollon eri tahoille valtakunnallisia vaa- timuksia, vaan tarkastella pientyöryhmän näkemyksiä aiheesta jälkihuoltopalvelun ke- hittämissä kontekstissa.

Tämä työvaihe mahdollisti niiden vaatimusten lähemmän tarkastelun, jotka muodostavat oleellisen osan Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun kehittämistä. Kuvioon laaditut palveluntuottajan vaatimukset edustavat niitä edellytyksiä, jotka jälkihuoltopalvelun tarjoajan tulee pientyöryhmän mukaan täyttää. MoSCoW-menetelmän pohjalta laaditun kuvion (kuvio 8) osuutta kehittämistyöhön kuvaan luvussa 7.1. Toinen kehittäispäivä jatkui laatukriteerien käsittelemisellä, jonka avaan luvussa 5.2.2.

5 ARVOT JA LAATUKRITEERIT JÄLKIHOULLON MÄÄRITTÄJINÄ

Tässä luvussa käsittelen arvojen ja laatukriteerien suhdetta jälkihuoltoon. Tarkasteltuani arvoja yleisellä tasolla, siirryn arvot ja eettiset periaatteet sosiaalityöhön, lastensuojeluun ja jälkihuoltoon linkittävälle tasolle. Tämän jälkeen esittelen työorganisaatiossa tapahtunutta arvotyöskentelyä sekä työorganisaation ulkopuolelta kerättyä aineistoa arvoista. Alkuun lähestyn myös laatukriteereitä hyvin yleispiirteisellä tasolla, jonka päätteeksi tarkastelen niiden suhdetta lastensuojeluun ja jälkihuoltoon. Tämän jälkeen esittelen työorganisaatiossa tapahtunutta laatutyöskentelyä sekä työorganisaation ulkopuolelta kerättyä aineistoa laatukriteereistä.

Aineiston perusteella määritellyt Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon arvot esittelen luvussa 7.2. Aineiston perusteella pientyöryhmän kesken määriteltiin ne keinot, joilla valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit toteutuvat jatkossa kaikessa Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltotyössä. Nämä keinot esittelen luvussa 7.3.



KUVIO 9. Luvun 5 sisältö ja eteneminen

5.1 Arvot

5.1.1 Arvoista ja eettisistä periaatteista

Absoluuttista arvojärjestelmää ei ole olemassa. Kristillinen arvopohja ja Raamatun kymmenen käskyä muodostavat vielä tänä päivänäkin selkeän perusnormiston suomalaisessa yhteiskunnassa. (Partanen 2005, 8.) Sosiaalityön kansainvälisen määritelmän mukaan sosiaalityön pohja on humaaneissa ja demokraattisissa ihanteissa, joissa korostuvat kaikkien ihmisten arvokkuus ja tasa-arvo (Raunio 2004, 75). Arvot liittyvät vahvasti käsitykseen hyvästä ja pahasta. Tavallisesti arvona pidetään yleisesti tiedostettua toiminnan päämäärää eli tarkoitusta. Arvot ohjaavat valintojamme ja toimivat ihanteellisen toiminnan tavoitteena. Arvot tulevat esille ihmisten puheessa ja toiminnassa, mikä tapahtuu aina osittain tiedostetusti, osittain tiedostamatta. Lähes kaikki ihmisen toiminta perustuu arvomaailmaan, normeihin, uskomuksiin ja periaatteisiin. (Partanen 2005, 10-11.)

Jokainen ihminen sosiaalistetaan arvoihin ja normeihin jo varhaislapsuudessa. Korkeimpien arvojen oletetaan olevan koko maailman hyväksymiä, eikä kenenkään ajatella vakavissaan asettuvan niitä vastaan. Toisaalta niitä ei voida yksiselitteisesti realisoida käytäntöön. Arvot ovat aina tulkinnanvaraisia ja konkreettista toimintaa onkin arvioitava näiden tulkintojen kautta. Tähän liittyy modernissa yhteiskunnassa loputon määrä ristiriitatilanteita ja eettistä pohdintaa. Puhuttaessa arvoista, myös normit nousevat esille. Normit ovat sääntöjä, joiden avulla yhteisön jäsenet saadaan toimimaan tietyllä tavalla. Osa normeista operoi arvojen ja käytännön toiminnan välissä, kun taas jotkut normit ovat miltei täysin riippumattomia yleisestä arvomaailmasta. Normien avulla arvoista voidaan tehdä toteuttamiskelpoisia toimintaohjeita. Arvojen ja normien suhde on kuitenkin melko epäselvä. Osa normeista on suosituksia, joiden noudattamatta jättämisestä ei rangaista. Osa taas on virallisia ja esimerkiksi jonkin valtion instituution valvoma. Sosiaalialan ammattilaiset ovat yksi virallisten normien valvoja. (Sipilä 1989, 171-175.)

Sosiaalityöllä on erityinen eettinen velvollisuus hyvinvointityönä tunnistaa ja tehdä näkyväksi yhteiskunnallisia prosesseja, jotka uhkaavat sekä yksilöiden että yhteisöjen hyvinvointia (Pehkonen & Väänänen-Fomin 2011, 7). Arvoja ja etiikkaa on pidetty sosiaalityön tärkeimpänä lähtökohtana ja työn perustana (Raunio 2004, 71). Arvot ovat sosiaa-

lityön historian aikana muuttuneet verrattain vähän, vaikka tavat tarkastella ja ilmaista niitä ovat voineet muokkautua yhteiskunnan ja sosiaalityön työnkuvan kehityksen myötä. Keskeisimmiksi sosiaalityön arvoiksi voidaan nimetä ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, yhteinen vastuu yhteisön jäsenistä ja asiakkaan itsemääräämisyys. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 128.) Tosin tulee tiedostaa, että sosiaalityöllä ei ole varsinaisia omia nimettyjä arvoja, vaan sen lähtökohtana toimivat yleisesti hyväksytyt ja tiedostetut modernin yhteiskunnan arvot. Nämä arvot ilmaisevat yhtäältä sosiaalityön sekä inhimillistä että yhteiskunnallista lähtökohtaa ja tehtävää. (Raunio 2004, 71-75.)

Arvot ovat uskomuksia ja olettamuksia siitä, mikä on toivottavaa ja hyväksi ihmiselle. Ne eivät ole väittämiä siitä, millainen maailma on, vaan millainen sen tulisi olla. Arvoja ei voida osoittaa oikeiksi tai vääriksi, vaan arvo on mahdollista todeta oikeaksi tai vääräksi vain suhteessa käytössä olevaan arvojärjestelmään tai eettiseen ohjeistoon. Voi daankin todeta, että arvot ilmaisevat tutkittua tietoa syvällisemmin sen, mikä sosiaalityössä on olennaisinta. (Raunio 2004, 72-73.)

Eettiset periaatteet ovat arvojen pohjalta rakentuvia lauseita toimintamalleista ja -käytänteistä. Niiden arvioiminen ja hyödyntäminen käytännön työssä on tärkeää. Suomessa puhutaan laajemmin sosiaalialan eettisistä periaatteista. Kaikkien sosiaalialan korkeakoulutettujen yhteisen ammattijärjestön Talentian ammattieettinen lautakunta on vuonna 2013 laatinut ja julkaissut sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Eettisten ohjeiden pohjana toimii muun muassa YK:n ihmisoikeuksien julistus. Kyseinen ohjeisto perustuu kansainvälisen sosiaalityöntekijäjärjestö IFSW:n eettiseen ohjeistoon. Suomessa ei ole nähty tarpeellisenä ohjeistaa sosiaalialan ammattilaisia yksityiskohtaisilla ohjeilla ja säännöillä, vaan on tyydytty esittämään sosiaalityön yleiset periaatteet. (Raunio 2004, 79-80.) IFSW:n eettiseen ohjeistoon on kirjattuna ihmisoikeudet ja ihmisarvo sekä oikeudenmukaisuus sekä avattu kyseiset arvot melko yksityiskohtaiseksi eettiseksi ohjeistoksi. Lisäksi IFSW ohjeistaa miten sosiaalialan ammattilaisten tulisi työssään menetellä. IFSW:n mukaan tietoisuus ja ymmärrys etiikasta ovat perustavanlaatuinen osa ammatillisuutta. Taito ja sitoutuminen toimia eettisten periaatteiden mukaisesti ovat oleellinen osa maailmanlaajuisista sosiaalityötä. (Statement of Ethical Principles 2012.)

Rostilan (2001, 23) mukaan arvojen ja normien tiedostaminen, eettinen vastuunotto ja ymmärrys omasta arvomaailmasta ovat ammatillisen sosiaalityön tärkein edellytys. Ar-

vojen lisäksi sosiaalityössä vaikuttaa vahvasti moraalii. Moraaliset ongelmat liittyvät vahvasti sosiaalialaan, jota osaltaan ohjaavat melko ristiriitaiset intressit. Moraalisiin kysymyksiin ei yleensä ole valmiita vastauksia. Tämä johtuu siitä, että moraalisten kysymysten äärellä myös yksilölliset ja tilannesidonnaiset tilanteet vaikuttavat yhtälöön. Eettisesti kestävä toiminta toteuttaa käytännön tasolla työn arvoja ja moraalialia. Toimiminen eettisten periaatteiden mukaisesti tarkoittaa hyvää työkäytäntöä, joka kunnioittaa jokaisen ihmisen arvoa ja ainutlaatuisuutta. Sosiaalityön eettisiä periaatteita ja arkipäivän työtilanteita ei aina ole helppoa mahdollistaa samaan yhtälöön. Tällaiset ristiriidat ovat osa nykypäivän sosiaalityötä, ja ristiriitatilanteiden tunnistaminen ja hyväksyminen onkin osa ammatillista osaamista. (Kananaja ym. 2011, 128-130.)

Lastensuojelussa arvoilla ja eettisillä periaatteilla on hyvin keskeinen rooli. Lastensuojelu on aina arvosidonnaista, sillä sen perustehtävä on suojella lasta. Lastensuojelun keskeisimmät arvot pohjautuvat perustuslakiin (731/1999), lastensuojelulakiin (417/2007) sekä kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin, kuten Euroopan ihmisoikeussopimukseen. Keskeisin arvo lastensuojelussa on lapsen etu, jonka tulee olla tärkein arviointiperuste lasta tai nuorta koskevissa lastensuojelutoimenpiteissä. Lapsen edun arviointi tapahtuu sen mukaan, miten eri lastensuojelulliset toimenpiteet turvaavat muun muassa tasapainoisen ja turvallisen kasvuympäristön, läheiset ihmissuhteet, mahdollisuuden saada hellyyttä, mahdollisuuden osallistumiseen sekä iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon. Kaikki lastensuojelun toimenpiteet, myös jälkihuolto, on toteutettava siten, että ne tuottavat mahdollisimman onnistuneen lopputuloksen lapsen tai nuoren kannalta. (Lastensuojelun arvot ja periaatteet.)

Lapsen edun lisäksi muita tärkeitä arvoja lastensuojelun ja siten myös jälkihuollon piirissä ovat osallisuus, lapsen tai nuoren perheen tai vanhempien tukeminen, yhdenvertaisuus, suhteellisuus, suunnitelmallisuus sekä palvelujen oikea-aikaisuus. Nämä muodostavat lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun keskeiset periaatteet. Eettiset periaatteet on laadittu lastensuojelulakia (417/2007) soveltaen. Periaatteet velvoittavat valtiota, kuntia sekä kuntatason ja yksityisen sektorin lastensuojelupalveluiden tuottajia. (Lastensuojelun arvot ja periaatteet.) Arvot ja eettiset periaatteet lastensuojelussa eivät kuitenkaan ole yksiselitteisiä, vaan hyvinkin tilannesidonnaisia. Lastensuojelulain (417/2007) mahdollistama lapsen tai nuoren rajoittaminen tilanteissa, joissa hänen oma tai muiden turvallisuus ja terveys ovat vaarantuneet, haastaa äärimmillään periaatteen asiakkaan ihmisarvoisesta kohtelusta ja itsemääräämisoikeudesta. Arvot heijastuvat arjen työhön

monin eri tavoin ja niiden arvottaminen suhteessa toisiinsa on tärkeä tiedostaa. Rajoittamistoimenpiteet eivät koske jälkihuoltoa, mutta ovat mahdollisesti olleet osa jälkihuoltoasiakkaan sijoitusaikaa, joten niistä keskusteleminen voi tulla ajankohtaiseksi myös jälkihuollon aikana.

Yhteenvedona voidaankin todeta, että vaikka maailmassa ei ole yhtä ainoaa yleispätevää arvojärjestelmää, on sosiaalityön arvopohja melko yksiselitteinen. Sosiaalityön arvojen perustuessa aina humaaniuteen ja demokratiaan, syntyy myös käsitys oikeasta ja väärästä. Käsitys oikeasta ja väärästä vaikuttaa vahvasti erityisesti lastensuojelussa, jossa toimitaan hyvin alkukantaisten tunteiden ja ihmisoikeuksien parissa. Tästä syystä lastensuojelun viranomaisten onkin tiedostettava roolinsa yhteiskunnan normiston valvojana tilanteissa, joissa sen mukaisesti toimiminen voi osoittautua liian haasteelliseksi osalle väestöstä. Lastensuojelutyössä oleellisinta on toimia sosiaalityön arvojen mukaisesti. Lastensuojelusta ei voida puhua, mikäli etiikka ja arvot sivuutetaan. Erilaiset lait ja sopimukset ovat viitoittamassa tietä jatkuvaa eettistä tarkastelua vaativalle lastensuojelulle ja sen eri osa-alueille kuten jälkihuollolle, mutta käytännön tasolla vastuu jää myös työyhteisöille ja yksilöille. Tästä syystä arjen työskentelyn ohella käytävä säännöllinen arvokeskustelu on tärkeässä asemassa.

5.1.2 Arvotyöskentelyä työyhteisössä

Työorganisaatioissa arvot nousivat ihmisten tietoisuuteen 90-luvun alkupuoliskolla. Maailman monimuotoisuuden myötä arvojen tietoinen määrittäminen tuli välttämättömäksi, jolloin suuri osa työorganisaatioista halusi määritellä omat työtään ohjaavat arvot. (Aaltonen, Heiskanen & Innanen 2003, 14.) Partasen (2005, 7) mukaan tavoitteellisesti toimivan työyhteisön tulee omaa työskentelyä arvioidessaan ja kehittäessään pysähtyä pohtimaan toimintaansa ohjaavia arvoja ja eettisiä periaatteita. Työyhteisön kesken on arvioitava mitkä arvot auttavat suoriutumaan työn perustehtävästä parhaalla mahdollisella tavalla. Monia erilaisia menetelmiä käyttäen on mahdollista päästä yhdessä määriteltyihin tavoitteisiin, joten on myös tarkkaan pohdittava minkälaiset käytänteet ja menetelmät ovat valitun arvomaailman mukaisia.

Ensimmäisenä kehittämispäivänä pientyöryhmä käsitteli Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon arvoja. Tavoitteena oli käydä keskustelua ja tarkentaa niitä arvoja, joiden perusteella

jälkihuoltotyötä halutaan toteuttaa. Arvotyöskentely aloitettiin apuna käyttäen Aaltosen ym. (2003) kirjoittamaa teosta, jossa opastetaan miten arvoprosessia voi työyhteisössä toteuttaa. Arvot Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelulle määriteltiin viimeisen kehittämisspäivän aikana, jolloin koottiin yhteen kaikki arvoja käsittelevä aineisto ensimmäiseltä kehittämisspäivältä sekä teemahaastatteluista. Nämä arvot esitetään luvussa 7.2.

Aaltosen ym. (2003, 128) mukaan kolmesta neljään nimettyä arvoa toimii hyvin. Mikäli arvoja nimetään vain kaksi, arvot kattava alue saattaa jäädä melko pieneksi. Toisaalta valittaessa viisi tai kuusi arvoa käytännönläheisyys ja arvojen merkitys työssä saattaa heiketä. Pientyöryhmä päätti valita kolme arvoa jälkihuoltopalvelun pohjaksi. Ennen ensimmäistä kehittämisspäivää valmistin kolme tyhjää taulukkoa, joihin kirjattiin jälkihuoltotyön taustalla vaikuttavat arvot, niiden perusteella määritellyt eettiset periaatteet, tavoitteet ja toimintatavat. Taulukon mallina käytin Irmeli Partasen (2005, 17) laatimaa esimerkkitaulukkoa arvon avaamisesta.

Aaltosen ym. (2003, 130-132) mukaan arvoprosessia voidaan toteuttaa joko lyhyen tai pitkän kaavan mukaan. Jos prosessi on lyhyt, työryhmän on paneuduttava perusteellisesti arvotyöskentelyyn. Määrittelyvaiheeseen on tarkoituksenmukaista käyttää noin kolmesta kuuteen kuukauteen, työorganisaation koosta riippuen. Pientyöryhmässä arvoprosessi aloitettiin huhtikuussa 2016 ja päätettiin lokakuussa 2016. Huomioon tulee myös ottaa arvoprosessia toteuttava kokoonpano. On olemassa riskitekijöitä, jotka saattavat käydä toteen, mikäli arvokeskustelua ei käydä koko työyhteisön kesken, vaan esimerkiksi ainoastaan johtoportaan kesken. Työyhteisön ja johtoportaan näkemyserot käytännön työssä toteutuvista arvoista saattavat poiketa toisistaan, ja lisäksi työyhteisön jäsenet voivat kokea, että eivät tule kuulluksi heitä koskettavissa asioissa. Toisaalta pienissä työyhteisöissä työryhmänä voi toimia jokin muu henkilömäärältään pieni ryhmä. Harjuniitty on työyhteisönä verrattain pieni, joten kehittämishankkeen tiimoilta päätettiin toteuttaa arvoprosessia pientyöryhmän kesken. Koettiin, että pientyöryhmä on tarpeeksi moninainen, sillä se rakentuu sekä johtoportaan että henkilökunnan edustajista.

Kun arvoprosessia toteuttava työryhmä on selvillä, sen tärkein tehtävä on saada aikaan keskustelua arvoista. Ryhmän toisena tavoitteena on valita ryhmän omat arvoehdokkaat. (Aaltonen ym. 2003, 137.) Pientyöryhmän kesken kävimme avointa keskustelua arvoista ja käsitelimme eri vaihtoehtoja ja näkemyksiä. Valitsimme lopulta kolme arvoa, joiden koimme vaikuttavan Kumpuniitty Oy:n jälkihuollossa vahvimpina.

Ihmisarvo

Pientyöryhmä nimesi jälkihuollon tärkeimmäksi arvoksi ihmisarvon. Sen taustalla nähtiin vaikuttavan kunnioittamisen periaate. Ihmisarvon nimeäminen ensimmäiseksi arvoksi tapahtui nopeasti. Ihmisarvoa kunnioittamalla pyritään tilanteeseen, jossa asiakas hyväksytään juuri sellaisena kun hän on. Jälkihuoltotyön tarkoituksena ei tällöin ole asiakkaan muuttaminen, vaan ohjaaminen ja vierellä kulkeminen. Työskentelyn tulee aina tapahtua asiakkaan ehdoilla, minkä avulla pyritään luottamussuhteen luomiseen ja sen ylläpitämiseen. Jälkihuoltotyössä tämän tulisi näkyä asiakkaan kuuntelemisena, arvostamisena ja kunnioittamisena. On kuitenkin tärkeä pitää mielessä, että asiakkaan kunnioittaminen ei tarkoita samaa kuin tämän kaikkien tekojen ja valintojen hyväksyminen. Jälkihuoltotyö on rinnalla kulkemista, eikä asiakkaalle saa syntyä tunnetta, että häntä ei hyväksytä tai että tämä hylätään. Työntekijän oma mielipide ei saa vaikuttaa asiakkaan saaman jälkihuoltopalvelun sisältöön ja laatuun, vaan työntekijän tulee pitää yllä ammatillisuutta.

Ihmisarvo nousee puheeksi usein yhteyksissä, joissa kyse on jonkin ryhmän tai yksittäisen henkilön ihmisoikeuksien loukkaamisesta. Suomessa ihmisoikeuksiin ja ihmisarvoon on viime aikoina viitattu muun muassa vanhustenhoidossa ja maahanmuuttopolitiikassa. Ihmisarvo ja sen kunnioittaminen on kuitenkin asiakokonaisuus, jonka pitää toteutua jokapäiväisessä elämässä ja suhteissamme kohtaamiimme ihmisiin. (Pietilä 2006, 2.) Ihmisarvon kunnioittaminen sosiaalialalla toimittaessa on käytännössä seuraavien periaatteiden noudattamista: itsemääräämisoikeus, osallistumisoikeus, oikeus tulla kohdatuksi kokonaisvaltaisesti sekä oikeus yksityisyyteen (Arki, arvot, elämä, etiikka 2013, 8). Nämä ihmisarvoon liitettävissä olevat laajat kokonaisuudet nousivat esille ensimmäisen kehittämisspäivän aikana, mutta ne nimettiin omiksi arvoikseen ja osaltaan ne myös sulautuivat toisiinsa.

Ihmisarvokeskustelussa voidaan palata aina vuoteen 1948 ja YK:n ihmisoikeuksien julistukseen. Ihmisarvon kunnioittaminen on myös kirjattuna perustuslakiimme. (Talentia 2013, 7.) YK:n hyväksymät ihmisoikeuksia koskevat kansainväliset julistukset, yleissopimukset ja muut säädökset perustuvat aina käsitykseen ihmisarvosta. Ihmisarvoa ei tule kenenkään omilla teoillaan ansaita, vaan se kuuluu automaattisesti jokaiselle siksi, että hän on ihmiseksi syntynyt. Tämä on tärkeää kaikessa sosiaalityössä perusteellisesti selvittää, sillä ellei ihminen käsitä mitä ihmisarvolla tarkoitetaan, ei hän voi ymmärtää ihmisoikeuskäsitettäkään. (Pietilä 2006, 3.)

On erityisen tärkeää huolehtia, että lastensuojelussa juuri ihmisarvo on kaiken toiminnan lähtökohtana, sillä ihmisten hyväksi tehtävässä työssä on kyse aina perimmiltään ihmisarvosta, joka on itseisarvo. Jälkihuollon, kuten muunkin lastensuojelutyön, ensimmäinen tehtävä on huolehtia asiakkaan kasvuun ja kehitykseen vaikuttavien henkilöiden ja kaiken toiminnan eettisyydestä. Yhtä tärkeä tehtävä on moraalinen kasvatus. Se pitää sisällään sen, että asiakkaalle selvennetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, joiden tarkoituksena on sekä hänen itsensä että muiden ihmisten hyvinvointi. (Partanen 2005, 12-13.)

Suomalainen teologi ja kirjailija Martti Lindqvist kirjoittaa ihmisarvosta seuraavasti: ”Ihmisen on mahdotonta löytää elämänsä tarkoitusta ja moraalista rohkeutta, ellei häntä auteta löytämään omaa arvoaan. Ihminen tarvitsee oman itsensä ja oman merkityksensä löytämiseen kokemuksen, että hänet on hyväksytty ja vastaanotettu kokonaisuudessaan – juuri sellaisena kun hän on, siitä mitään poistamatta tai siihen mitään lisää vaatimatta.” (Partanen 2005, 13-14.) Tämä ajatus nousi vahvasti esille pientyöryhmän keskustellessa ihmisarvosta. Jälkihuoltotyön tarkoituksena on olla tukena eri elämäntilanteissa ja auttaa asiakasta löytämään omanarvontuntonsa. Käytännössä ihmisarvo, myönteinen minäkuva ja omanarvontunto voivat syntyä ja vahvistua lapsella tai nuorella, jota kohdellaan ja joka kohdataan johdonmukaisesti arvostavasti, oikeudenmukaisesti, myötätuntoisesti ja hyväksyvästi (Partanen 2005, 14).

TAULUKKO 2. Ihmisarvo pientyöryhmän määrittelemänä arvona

ARVO	EETTINEN PERIAATE	TAVOITE	TOIMINTATAPA
Ihmisarvo.	Kunnioittamisen periaate.	Asiakas hyväksytään sellaisena kun hän on. Pyritään luottamussuhteen luomiseen ja sen ylläpitämiseen. Jälkihuoltotyön tavoite ei ole asiakkaan muuttamisessa, vaan ohjaamisessa. Työskennellään aina asiakkaan ehdoilla.	Asiakasta kuullaan, arvostetaan ja kunnioitetaan. Työntekijän oma mielipide ei vaikuta asiakkaan saaman jälkihuoltopalvelun sisältöön. Asiakkaan kunnioittaminen ei ole sama asia kuin toisen kaikkien tekojen ja valintojen hyväksyminen.

Itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen

Toiseksi arvoksi nimettiin itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen. Eettiseksi periaatteeksi kirjattiin itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen periaate. Tämän arvopohjan tavoitteena on luottamussuhteen luominen ja sen ylläpito, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas kokee voivansa kertoa asioistaan työntekijälle luottamuksella ja avoimesti. Asiakkaalle tulee syntyä tunne siitä, että hän hallitsee oman elämänsä lisäksi jälkihuollon sisältöä ja toteutusta. Käytännön työssä se näyttäytyy jälkihuoltotyön toteuttamisena asiakkaan asettamilla ehdoilla ja aikatauluilla, vailla painostusta. Keskeistä on jälkihuollon asiakassuunnitelmapalavereissa määritellyn jälkihuollon, sen määrän ja sisällön kunnioittaminen kaikissa tilanteissa. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että jälkihuoltotyöntekijä voi sivuuttaa virkavelvoitteet ja lain asettamat ehdot työlle.

Itsemääräämisoikeuden nimeäminen toiseksi jälkihuoltotyötä ohjaavaksi arvoksi tapahtui käytännön työn esimerkkien kautta. Pientyöryhmä piti tärkeänä asiakkaalle syntyvää tunnetta siitä, että jälkihuoltotyötä toteutetaan tämän ehdoilla salassapitovelvollisuutta noudattaen. Paljon keskustelua syntyi myös jälkihuoltotyöntekijän velvollisuuksista lakisäädöksiä kohtaan. Lastensuojeluviranomaisen on salassapitosäännösten estämättä tehtävä lastensuojeluilmoitus ja ennakkollinen lastensuojeluilmoitus, mikäli näkee työssään sellaisille tarvetta (Lastensuojelulaki 2007/417).

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen tarkoittaa, että ammattilaisen on omista arvoistaan ja ajatusmaailmastaan riippumatta kunnioitettava ja edistettävä asiakkaan oikeutta tehdä elämässä omia valintoja edellyttäen, että tämä ei samalla uhkaa muiden oikeuksia. (Arki, arvot, elämä, etiikka 2013, 8). Suomeen kaavailtiin uutta itsemääräämisoikeuslakia, jonka tarkoituksena oli vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hallitus antoi lopullisen esityksen eduskunnalle 2014, mutta lakiehdotus kuitenkin raukesi keväällä 2015. Toistaiseksi itsemääräämisoikeus on täten sisällytettynä muihin lakeihin. (Itsemääräämisoikeuslaki.)

Sosiaalityön yleisiin eettisiin periaatteisiin ja toimintatapoihin kuuluu, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan niin pitkälle kun se on hänen terveyttään, turvallisuuttaan ja elämäänsä vaarantamatta mahdollista (Partanen 2005, 16). Jälkihuolto on helposti nähtävissä lastensuojelun asiakkaan eduksi ja oikeudeksi, eikä se perustu erilai-

sille pakkotoimille, vaan vapaaehtoisuudelle. Jälkihuollon saralla itsemääräämisoikeutta on siis mahdollista toteuttaa hyvinkin pitkälle. Asiakas itse määrittelee, minkälaiseen jälkihuoltoon hän kokee pystyvänsä sitoutumaan ja millä eri tavoin työskentelyä hänen kanssaan toteutetaan. Jälkihuoltotyöntekijän salassapitovelvollisuus takaa sen, että asiakas voi luottamuksellisesti kertoa asioistaan ilman pelkoa siitä, että hänen yksityisyytensä loukattaisiin kertomalla niitä eteenpäin tahoille, joita ne eivät kosketa. Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että täysi-ikäisen jälkihuoltoasiakkaan toimista ei saa kertoa tämän vanhemmille ilman asiakkaan lupaa.

TAULUKKO 3. Itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen pientyöryhmän määrittelemänä arvona

ARVO	EETTINEN PERIAATE	TAVOITE	TOIMINTATAPA
Itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen.	Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen periaate.	Luottamussuhteen syntyminen ja ylläpito. Asiakkaalla on tunne, että hän hallitsee omaa elämänsä ja asettaa ehdot jälkihuoltotyölle. Asiakas uskaltaa kertoa omista asioistaan luottamuksella ja avoimesti.	Luodaan tunne, että asiakas on oman elämänsä vaikuttaja. Jälkihuoltotyötä toteutetaan asiakkaan ehdoilla ja aikatauluilla, ilman painostusta. Jälkihuollon asiakassuunnitelmapalavereissa määritellyn jälkihuoltotyön ja sen sisällön kunnioittaminen ja sen rajoissa pysyminen. Erilaiset lait ja asetukset määrittävät jälkihuoltotyöntekijän toimintaa ja virkavelvoitteet otetaan huomioon.

Asiakkaan oikeus jälkihuollon palveluihin

Kolmanneksi jälkihuollon arvoksi pientyöryhmä nimesi asiakkaan oikeuden jälkihuollon palveluihin, jonka pohjalta määriteltiin asiakkaan oikeuksista huolehtimisen eettinen periaate. Kyseisen arvon tavoitteena on huolehtia siitä, että jälkihuollon asiakas saa kaikki tälle kuuluvat palvelut ja etuudet. Asiakkaan oikeuksista tulee pitää kiinni ja tälle ne myös selventää. Käytännön jälkihuoltotyössä tämän tulisi näkyä asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja palveluiden tarpeen kartoittamisena sekä jälkihuoltosuunnitelmaan kirjattujen palveluiden ja etuuksien tarjoamisesta ja anomisesta huolehtimisena.

Keskusteltaessa asiakkaan oikeuksista jälkihuollon palveluihin, pientyöryhmä nimesi merkittäväksi tavoitteeksi tietoisuuden lisäämisen. Koettiin, että yksi tärkeimmistä jälkihuoltotyöntekijän velvollisuuksista on huolehtia siitä, että asiakas on tietoinen oikeuksistaan ja että tälle tarjotaan kaikkia niitä palveluita ja etuuksia, joihin hän on lastensuojelulain nojalla oikeutettu. Työntekijän rooli nähtiin eräänlaisena tulkkina, joka toimii kunnan ja asiakkaan välissä. Kumpuniitty Oy:n historian aikana on kohdattu tilanteita, joissa asiakkaiden keskinäinen eriarvoisuus on tullut tiettäväksi sekä työntekijöille että asiakkaille itselleen. Eriarvoisuutta ovat olleet luomassa ennen kaikkea kuntien käytännöt jälkihuollon tarjoamiseen. Pientyöryhmä koki, että tästä huolimatta, tai vaihtoehtoisesti juuri tästä syystä, Kumpuniitty Oy:n työntekijöillä on velvollisuus huolehtia asiakkaidensa oikeuksien täyttymisestä.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tulee yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa rakentaa parhaalla mahdollisella tavalla asiakasta ja tämän elämäntilannetta tukeva palvelukokonaisuus, joka kirjataan jälkihuoltosuunnitelmaksi. Suunnitelmaan kirjataan jälkihuoltotyön tarkoitus, tavoitteet ja keinot. (Jälkihuolto 2015.) Suunnitelman laatiminen ei kuitenkaan riitä, mikäli se ei tule laadituksi huomioiden ensisijaisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet kaupungin tai kunnan resurssitilanteen sijasta. Lapsiasianvaltuutetun toimiston lakimies Tervo (2011) muistuttaakin, että valitettavan usein jälkihuolto ja sen laatu riippuu kuntien sosiaalityön resursseista. Pientyöryhmän omaaman lastensuojelutyökokemuksen perusteella todettiin, että asiakkaan etujen vuoksi jälkihuoltotyöntekijän tulee olla tietoinen kaikista jälkihuoltoasiakkaille kuuluvista palveluista ja varmistaa, että myös asiakas ne itse ymmärtää. Tarvittaessa työntekijällä on oltava valmius ottaa mahdolliset ongelmakohdat ja puutteet puheeksi. Näin toimimalla pyritään siihen, että asiakkaalle myönnetään kunnasta huolimatta tarvittavat resurssit riittävän jälkihuollon toteuttamiseen.

TAULUKKO 4. Asiakkaan oikeus jälkihuollon palveluihin pientyöryhmän määrittelemänä arvona

ARVO	EETTINEN PERIAATE	TAVOITE	TOIMINTATAPA
Asiakkaan oikeus jälkihuollon palveluihin.	Asiakkaan oikeuksista huolehtimisen periaate.	Jokainen asiakas saa jälkihuollon, sen palvelut ja siihen kuuluvat etuudet mikäli on lastensuojelulain mukaan oikeutettu jälkihuoltoon. Pidetään kiinni asiakkaan oikeuksista ja selvennetään ne tälle.	Selvennetään hyvissä ajoin asiakkaalle mitä jälkihuolto tarkoittaa ja mitä se pitää sisällään. Kartoitetaan asiakkaan yksilöllinen tilanne ja tarve jälkihuollon palveluille. Varmistetaan, että jälkihuoltosuunnitelmasta löytyy kaikki tarpeelliset palvelut ja etuudet kirjattuna.

5.1.3 Arvokeskustelu työyhteisön ulkopuolella

Teemahaastatteluissa jälkihuollon arvomaailma nähtiin melko yhtenäiseksi, mutta myös vivahde-eroja oli havaittavissa viranomaisten ja Kumpuniitty Oy:n asiakkaiden vastauksissa. Viranomaistahot painottivat sosiaalityön yleisiä arvoja myös jälkihuollon piirissä ja korostivat ihmisarvon ja erityisesti itsemääräämisoikeuden roolia. Asiakkaat painottivat ennen kaikkea luottamuksen tärkeyttä. Haastattelut analysoituani löysin aineistosta kolme erillistä arvomaailman kokonaisuutta: ihmisarvo, itsemääräämisoikeus ja luottamus. Lisäksi tiedustelin viranomaistahojen näkemystä säännöllisen arvokeskustelun tärkeydestä työyhteisössä.

Ihmisarvo

Sekä viranomaistahot että asiakkaat korostivat ihmisarvon tärkeyttä. Ryhmähaastatteluissa asiakkaat puhuivat toisen kunnioittamisesta ja siitä, että jokaisen erilaisuutta, erityisyyttä sekä yksilöllisyyttä tulee arvostaa. Asiakkaat kokivat, että jälkihuoltotyössä on tärkeää ymmärtää, että asiakasta ja tämän valintoja tulee kunnioittaa, vaikka ne eivät olisi jälkihuoltotyöntekijän oman valinnan mukaisia. Viranomaisille kyse oli enemmän

sosiaalityön yleisten eettisten periaatteiden toteutumisesta ja ihmisarvosta luonnollisena osana jälkihuoltoa.

Varmaan ne samat arvot ja etiikat kun yleensä tässä sosiaalityössä, et ei se sen erityisempää oo sit toi jälkihuollonkaan työ. (V5)

Mä sain tulla tänne vaikka ei ollu virallista tietoa siitä, että mää oon täällä [jälkihuollossa]. Mää olin kaduilla, mää sain täältä aina turvapaikan kun olin selvin päin ja se oli mun mielestä oikeesti hyvä, mutta tietyllä tapaa surullista, mutta itehän mää sen valinnan tein siinä. (A1)

Eräs asiakas kuvaili keskustelujaan jälkihuoltotyöntekijän kanssa päihteistä. Asiakkaalle on luonut suurta turvallisuuden tunnetta kuulla, että hänestä välitetään ja että hän on tärkeä, vaikka hänen päihteidenkäyttöään ei hyväksytäkään. Asiakkaalla oli tunne, että molemminpuolinen rehellisyys ja avoimuus eivät ole pois toisen arvostamisesta, vaikka myös epämukavat asiat nousevat ajoittain puheeksi.

Ja sit kun mää oon kysyny siltä tiekkö oonko mää sun mielestä paha ihminen, niin se on aina vaan vastannu siihen, et sää oot helvetin hyvä tyyppi, mut mää en tykkää sun huonoista puolista, eli niistä huumeista. (A1)

Viranomaisten vastauksissa esille nousi erityisesti oikeudenmukaisuuden ja yksilöllisyyden tärkeys. Yksilöllisyyttä pidettiin tärkeänä, jotta asiakkaalle on mahdollista rakentaa tämän elämäntilanteeseen ja tarpeisiin mahdollisimman hyvin soveltuvat ja räätälöidyt jälkihuoltopalvelut. Eettistä pohdintaa aiheuttaa ajoittain rajan määrittäminen räätälöidyn ja asiakasta mahdollisimman hyvin palvelevan jälkihuollon sekä asiakkaan vastuuttamisen välille. Eräessä haastattelussa nostettiin esille asiakkaan puolesta tekemisen ja tämän vastuuttamisen välinen ristiriita. Asiakas ansaitsee saada ihmisarvoista kohtelua ja tämän omat resurssit tulee ottaa niin arjessa kuin päätöksenteossakin huomioon, mutta samanaikaisesti jälkihuollon yksi tärkeimmistä funktioista on asiakkaan itsenäistymisen ja elämänhallinnan tukeminen. Haastattelussa pohdittiin jälkihuoltotyöntekijän ammattitaitoa tiedostaa tilanteet, joissa asiakasta opastetaan itsenäiseen toimintaan ja toisaalta ne tilanteet, jotka onnistuakseen vaativat työntekijän vahvaa työpanosta.

Kyllä se varmaan niinku se semmonen ihmisarvon kunnioittaminen tässä mikä etunenässä mennään, että nää meidän nuoretkin on jotenkin niin erilaisia, omanlaisia, et olis se kunnioitus... (V1)

Viranomaistahojen mukaan asiakkaan ihmisarvoa tulee kunnioittaa pitämällä kiinni tämän oikeuksista ja varmistamalla, että tämä saa käyttöönsä kaikki mahdolliset resurssit. Jälkihuoltotyöntekijää kuvailtiin rinnalla kulkijaksi, mahdollistajaksi ja vaihtoehtojen antajaksi. Eräs viranomaistahoista kuvaili jälkihuoltotyöntekijän tehtävänsä ajoittain jopa taluttajaksi, jotta asiakasta voidaan tukea erityisesti epämiellyttäviksi kokemisissa asioissa ja tilanteissa. Näin tekemällä myös osaltaan varmistetaan, että asiakas saa hänelle kuuluvat etuudet ja palvelut, vaikka hakuprosessi itsessään koettaisiinkin epämiellyttäväksi.

Itsemääräämisoikeus

Lapsen tai nuoren oikeus vastaanottaa tai olla vastaanottamatta jälkihuoltopalvelua ja vaikuttaa sen sisältöön tukevat vahvasti itsemääräämisoikeutta. Haastatteluissa viranomaistahot muistuttivat, että jälkihuoltoasiakkailla on takanaan kodin ulkopuolinen sijoitus, jolloin lain määrittelemissä puitteissa heidän elämänsä on sijaishuollon aikana voitu vaikuttaa rajoittavasti ja ajoittain asiakkaan omaa mielipidettä ja näkemystä noudattamatta. Jälkihuollosta puuttuu täysin kontrollin aspekti, mikä varmasti osaltaan vaikuttaa asiakkaiden myönteisyyteen jälkihuoltoa kohtaan.

Et siinä ei voi pakottaa samalla tavalla kuin sijaishuollossa voidaan vielä tehdä toisen puolesta päätöksiä, lapsen puolesta päätöksiä, perheen puolesta päätöksiä, niin sitten siinä muuttuu ihan se juridinen puoli niin, että ketään ei voi pakottaa. (V2)

Haastatteluissa viranomaistahot kuitenkin korostivat, että jälkihuollossa myös asiakkaalla on vastuu kannettava. Vaikka jälkihuolto perustuu vapaaehtoisuuteen, ei se silti anna asiakkaalle oikeutta olla noudattamatta yhdessä laadittuja suunnitelmia. Jälkihuolto perustuu kirjalliseen jälkihuoltosuunnitelmaan, jonka laatimiseen asiakas on osallistunut. Itsemääräämisoikeus antaa täten hänelle mahdollisuuden ilmaista vapaasti mielipiteensä, jolloin kyseisen mielipiteen pohjalta laaditaan suunnitelma ja edetään sen mukaisesti. Eräs viranomaistaho nosti esille myös yliymmärtämisen käsitteen, joka hänen mukaansa pahimmillaan pilaa koko jälkihuollon perustehtävän ja jota tulee työskente-

lyssä välttää. Mikäli jälkihuollon aikana törmätään jatkuvasti tilanteisiin, joissa asiakkaan halukkuus jälkihuoltoon osoittautuu vähäiseksi, on haastateltavan mukaan asiasta uskallettava puhua suoraan ja tiedustella halukkuutta lopettaa jälkihuoltopalvelun saaminen.

Niin jotenkin semmonen kunnoittaminen, että sitten hän on kuitenkin jo aikuinen, joka itse päättää, että mitä se halua meiltä. (V5)

Huomionarvoista on, että asiakkaiden haastatteluissa itsemääräämisoikeus ei noussut esille käytännössä lainkaan. Nuoret eivät kysyttäessä maininneet oikeuttaan päättää omista asioistaan. Tästä voidaan päätellä, että asiakkaat ovat kokeneet itsemääräämisoikeuden suurimmalta osin täytyneen. Asiakkaat kokivat mieluisaksi, että heitä tavataan säännöllisesti eri ympäristöissä, mutta eivät puheissaan nostaneet esille halukkuuttaan itse määrittellä tapaamisten sisältöä tai paikkaa. Itsemääräämisoikeus nousi esille ainoastaan keskusteltaessa tapaamisten järjestämisestä, joiden ajankohdasta ja toteutuspaikasta kahden asiakkaan mielestä olisi voinut sopia selkeämmin yhteisymmärryksessä ja asiakkaan toiveet huomioon ottaen.

Luottamus

Luottamus nousi yhdeksi tärkeimmistä arvoista sekä viranomaisten että asiakkaiden haastatteluissa. Haastatteluissa korostui asiakkaan ja työntekijän välinen ihmis- ja luottamussuhde. Viranomaisten vastauksissa jälkihuoltotyöntekijä koettiin rinnalla kulkijaksi, joka tukee asiakasta. Viranomaiset arvostivat avointa ja rehellistä keskustelua sekä tasa-arvoisuutta asiakkaan ja työntekijän välillä, mikä voi parhaimmillaan luoda luottamuksen ilmapiiriin.

Luottamus työntekijään voi näkyä monin eri tavoin. Eräs haastateltavista piti tärkeänä, että täysi-ikäistyviä nuoria muistutetaan heidän oikeudestaan saada kaikki itseään koskevat asiakirjat sosiaalitoimesta. Haastateltava piti ihanteellisena tilannetta, jossa nuoren ja jälkihuoltotyöntekijän välille on ehtinyt syntyä luottamussuhde, mikä osaltaan mahdollistaisi nuoren asiakirjojen ja menneisyyden läpikäymisen yhdessä. Haastateltavan mukaan tällaisella toimintatavalla voi olla erittäin tervehdyttävä vaikutus nuoreen, mikä voi vaikuttaa aina loppuelämän ajan. Prosessi on kuitenkin raskas ja se on rationaalisinta suorittaa sellaisen henkilön kanssa, johon luottaa ja joka myös ymmärtää asiakirjoissa käytettävää virkamieskieltä.

Nuori saa sit pyytää niitä omia papereita kun 18 tulee täyteen, niin musta olisi tärkeätä, että siinä olisi sellasia ihmisiä sitten hänen mukanaan. Tietenkin ne voi olla niitä omaisia, mutta ehkä jotenkin se ehkä on sitten kuka tuottaa sitä jälkihuoltoa, niin se olis hyvä... (V4)

Asiakkaat pitivät jälkihuollossa tärkeimpänä työntekijän luotettavuutta sekä tuen ja avun saamisen oikea-aikaisuutta. Asiakkaat arvottivat korkealle jälkihuoltopalvelun luotettavuuden, sillä heille oli tärkeää, että yhdessä sovitut asiat todella toteutuvat. Asiakkaat kokivat, että on tärkeää voida puhua avoimesti ja rehellisesti jälkihuollon työntekijän kanssa ja että tunteita on lupa näyttää, puolin ja toisin. Hyväksyttäväksi työntekijän näyttämiksi tunteiksi mainittiin ainakin pettymyksen ja ylpeyden tunteet. Useampi asiakas koki, että he voivat puhua avoimemmin elämäntilanteistaan jälkihuoltotyöntekijöille kuin läheisilleen.

Yks mikä mulle tuli mieleen, niin tavallaan myös sekin, että tietää, et vanhemmille ei kertonu sellasia asioita, joita kerto työntekijöille. Niin sit jos siinä olis vanhempi, niin sää et olis välttämättä pystynyt puhuun niistä asioista, jotka just liittyy niinku siihen. Tai vanhemmat ei välttämättä ymmärtäis. (A4)

Ja tietenkin se tarkoittaa sitä, että on aikuinen ihminen, siis semmonen, johon voi luottaa ja joka oikeesti tietää mitä se on tekemässä, jolla on se kokemus. (V3)

Mikä jälki jää? -nimisen kiertueen tiimoilta järjestettiin 21 foorumia, joissa lastensuojelun asiakkaille tarjottiin mahdollisuus valottaa ajatuksiaan, näkemyksiään ja kokemuksiaan jälkihuollosta. Nuorten vastauksia on foorumien annista kerätty Lastensuojelun Keskusliiton julkaisemaan Mikä jälki jää? -oppaaseen. Vaasassa vuonna 2014 järjestetyn foorumin tiimoilta nuoret kävivät vilkasta keskustelua työntekijöiden toimintatavoista ja ihmissuhteista. Foorumiin osallistuneet arvostivat vuorovaikutussuhteissa päteviä yleissääntöjä myös asiakkaan ja jälkihuoltotyöntekijän välille, kuten omien virheiden myöntämistä ja toisen tunteiden huomioimista. Nuoret toivat esiin kaipaavansa ihmissuhdetta työntekijään. Nuoret painottivat, että osalle lastenkoti on koti, eikä kaikilla ole kunnollista suhdetta biologiseen perheeseensä. Joillekin työntekijät, kuten jälkihuoltotyöntekijät, ovat ainoat turvalliset aikuiset. (Jälkihuolto- mikä jälki jää? 2014.) Foo-

rumiin osallistuneiden nuorten vastaukset eivät sisällöllisesti juurikaan eroa tutkimukseni tuottamasta aineistosta. Vaasan Mikä jälki jää? -foorumin raportissa todetaankin, että nuorille merkitsee paljon, että heillä on mahdollisuus muodostaa suhde asioitaan hoitavien työntekijöiden kanssa. Foorumiin osallistuneiden nuorten esille nostama ajatus ihmissuhteesta virkasuhteen sijasta ei juurikaan eroa Kumpuniitty Oy:n asiakkaiden vastauksista.

No niinku jälkihuollossa tärkein on ehkä luottamus. Et pystyy niinku oikeesti puhuun toistensa kanssa sillei, luottaen toiseen, et ei oo sillei, et en mää nyt voi sanoo tota, et mitä mulle kuuluu ja tällei niinku. Pitää olla se luottamus molemmiin puolin. (A3)

Teemahaastatteluisissa asiakkaat kertoivat arvostavansa jälkihuoltotyötä, joka perustuu selviin sääntöihin, ymmärrystä unohtamatta. Asiakkaat kuvasivat turvalliseksi tilanteen, jossa he tiedostavat työntekijän ajatusmaailman ja raamit työskentelylle, mutta ristiriitatilanteissa voivat luottaa siihen, että työntekijä on kykenevä ymmärtämään erilaisuutta ja valinnanvapautta. Myös työntekijän aito halu auttaa nousi vastauksissa esille. Useampi asiakas kertoi aikaisemmissa sijaishuoltolaitoksissa heille syntyneen tunne, että heidän asiansa eivät aidosti kiinnosta henkilökuntaa. Mikään virkasuhde ei voi muokautua luottamussuhteeksi ilman tunnetta siitä, että toinen on paikalla ja läsnä.

...ku joissain paikoissa sitä ei nää niistä, et ne oikeesti, tai vaikuttaa siltä, et niitä ei kiinnosta. (A3)

Kouvo (2014) tarkastelee väitöskirjassaan yksilöiden välisiin eroihin liittyviä tekijöitä, jotka synnyttävät yleistynyttä luottamusta. Suomalainen luottamustutkimuksen edelläkävijä Kaj Ilmonen kiinnittää luottamuskeskustelussa huomiota siihen, että luottamusta usein lähestytään negaation kautta. Nykypäivänä yhteiskunnallisissa keskusteluissa korostuu ennen kaikkea luottamuksen puute vallitsevaan yhteiskuntaan. Uudemmassa kirjallisuudessa on kuitenkin esitetty luottamukselle myös positiivisia määritelmiä, jolloin kysymys on yksinkertaisimmillaan odotetun ja sovitun toiminnan toteutumisesta. Kouvon tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat ne tekijät, jotka edistävät luottamuksen kasautumista tietyille yksilöille. Osa luottamustutkimusta viittaa siihen, että syy löytyy ensisijaisesti ihmisten välisestä sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. Osa taas edustaa näkemystä, jonka mukaan hallinto, poliittiset instituutiot ja toteutettujen poli-

tiikkojen olevan keskeisiä tekijöitä luottamuksen syntyyn. Tutkimuksissa toistuu hyvinvointivaltion ja luottamuksen välinen suhde, joka asettaa haastetilanteita myös jälkihuollolle. Tutkimusten mukaan luottamus kahden ihmisen välille syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, mutta siihen liittyy vahvasti myös vallitseva yhteiskunnallinen tilanne. Lastensuojelu edustaa yhteiskunnallisella tasolla tapahtuvaa puuttumista ihmisten elämään ja arkeen. Tästä syystä kaiken toiminnan tulee olla mahdollisimman oikeudenmukaista, eettistä ja läpinäkyvää, mikä on nähtävissä myös lastensuojelun taustalla vaikuttavissa arvoissa. Täten jälkihuoltotyöntekijöiden tulee olla oman käytöksensä puolesta luottamuksen arvoisia, mutta myös edistää asiakkaiden tietoisuutta yhteiskunnallisista asioista sekä pitää huolta asiakkaiden oikeuksista suhteessa lastensuojelun asiakkuuteen. Luottamussuhteen synty jälkihuoltotyöntekijään tilanteessa, jossa asiakas kokee olevansa syrjitty, kaltoin kohdeltu tai yhteiskunnallisten toimien uhri, voi olla liian haastava.

Arvokeskustelun tärkeys työyhteisössä

Haastatteluissa viranomaistahoilta tiedusteltiin näkemystä työyhteisössä tapahtuvan arvokeskustelun tärkeydestä. Vastauksissa korostui näkemys siitä, että yhteisesti määriteltä arvopohja on koko työyhteisön etu. Partasen (2005, 28) mukaan työntekijän näkökulmasta eettisesti korkeatasoisen toiminnan pohtimiseen ja kehittämiseen osallistuminen vaatii paljon työntekijältä, mutta toisaalta se myös antaa paljon. Hyvin sisäistetty ammattietiikka sekä eettiset toimintaperiaatteet ja -käytännöt toimivat työntekijän tukena ja selkärankana arjen työtehtävissä. Lisäksi viranomaiset pitivät tärkeänä, että myös asiakkaat ovat tietoisia arvopohjan olemassaolosta ja sen sisällöstä. Jaetun arvopohjan näyttäytyminen kaikille osapuolille lisää johdonmukaisuuden tunnetta arjen toiminnoissa.

Sillon se on johdonmukaista, koska jotenkin mää ajattelen, että aika moni lapsi ja nuori tarvitsee juuri sellaisia johdonmukaisia, selkeitä aikuisia, koska aika monelta ne on puuttunu. Silloin se varmaan se koko työyhteisö samantyyppinen näkökulma auttaa myös sit siinä asiassa. (V6)

Haastateltavat olivat sitä mieltä, että arvomaailmaa olisi hyvä käsitellä koko työyhteisön läsnä ollessa, ei ainoastaan jälkihuoltotyöntekijöiden kesken. Sijaishuollossa rakennetaan jälkihuollon pohja, joten yhteisen arvomaailman tuntemus työyhteisössä on merkittävää. Haastateltavat korostivat, että vaikka jälkihuoltotyötä tehdään vahvasti omaa per-

soonaa käyttäen, yhteinen etiikka ja ajatusmaailma tulee löytyä taustalta. Lisäksi pidettiin tärkeänä, että arvopohjaa pysähdytään säännöllisin väliajoin tarkastelemaan ja pohtimaan. Jokaiselle sosiaalialalla vaikuttavalle taholle on tärkeää aika ajoin pohtia miten määritellyn arvopohjan tulisi arjen työskentelyssä näkyä. Avoimen arvomaailmakeskustelun tärkeyttä korostettiin lastensuojelullekin tutuissa ristiriitatilanteissa, jolloin on tällaista työyhteisön kesken päättää miten asiakkaan asioissa edetään mahdollisimman eettisesti. Partanen (2005, 28) myös muistuttaa, että joskus työntekijä tai työyhteisö voi kokea painostusta toimia eettisesti arveluttavalla tavalla tehokkuuden tai kustannusten nimissä, jolloin arvokeskustelun asema osoittautuu korvaamattomaksi.

...niin siihen varmaan jokaisella on vähän oma tyyli sit sitä arkityössä tehdä, mutta että on se joku yhteinen punainen lanka, ja kai se on aika tollasta arvolähtöistä, että miksi tätä päivästä toiseen tekee. Niin on hyvä kyllä käydä porukalla läpi. (V2)

5.2 Laatuksiteerit

5.2.1 Laadusta ja laatuksiteereistä

Käsitteellä laatu on monia eri tulkintoja, liittyen paljolti siihen, mistä näkökulmasta käsitettä tarkastellaan. Yleisellä tasolla laatu on ymmärrettävissä asiakkaan tarpeiden täyttymisenä yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla menettelytavalla. Kyseisen määritelmän mukaan asiakastyytyväisyys ei ole itseisarvo, jota palveluntarjoaja tavoittelee hinnalla millä hyvänsä. Laatuun liittyy vahvasti myös tarve tason jatkuvaan kehittämiseen. Kehittämisideoita saadaan sekä oman työorganisaation sisältä että ulkopuolisilta tahoilta. Muun muassa kilpailijoiden toiminta ja markkinoiden muutokset luovat tilanteita, joiden seurauksena laadulle voidaan asettaa uudenlaisia haasteita. (Lecklin 2006, 18.)

Joseph Juran, talousvaikuttaja ja 1900-luvun laatujohtamisen keskeinen nimi, määritteli laadun soveltuvuudeksi käyttötarkoitukseen (fitness for use) (Lecklin 2006, 19). Toinen laatujohtamisen esikuvana pidetty professori William Deming määritteli laadun olevan vahvasti yhteydessä määrään. Deming ei pitänyt totena sitä, että työtä tehtäessä panostettaessa määrään, laatu kärsii. Hänen mukaansa laatu paranee, kun kehitystyötä paino-

tetaan, mikä osaltaan vähentää työn toistamista ja virheitä ja vähentää henkilöstöresursien hukkaamista. Kun suunnittelu- ja kehittämistyö tehdään huolella, eivät määrä ja laatu vaikuta toisiinsa negatiivisesti, vaan molemmat lisääntyvät. (Scherkenbach 1994, 18-19.)

Kansainvälinen standardisointijärjestö ISO julkaisi vuonna 2015 uudistetun version laadunhallintajärjestelmien vaatimuksia käsittelevästä standardista ISO 9001. Standardin mukaan laatu on se, missä määrin kohteen luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset. Tässä tapauksessa luontaisella viitataan kohteeseen sisältyvään ominaisuuteen, ei muiden siihen liittämiä ominaisuuksia. Vaatimuksella tarkoitetaan tarvetta tai odotusta, joka on ilmaistu, on yleisesti tiedossa tai on pakollinen. (Pitko 2016.)

Holman (2009, 12-13) mukaan laadulla ei ole itsenäistä sisältöä, vaan se on abstrakti käsite. Laatu kuitenkin mielletään yleisesti ottaen hyväksi ja arkikielessä sillä viitataan tavallisesti positiiviseen ja tavoiteltavaan. Tulkinta laadusta on aina sidoksissa sitä käsittelevään henkilöön, toimintaympäristöön ja aikaan. Laadun määritelmästä huolimatta tosiasia on, että tasokas laatu ei muodostu itsestään. Voidakseen tuottaa hyvää laatua, on organisaatiossa huolehdittava laadun johtamisesta, suunnittelemisesta, varmistamisesta, arvioinnista ja jatkuvasta kehittämisestä ja ylläpidosta. Tätä kokonaisuutta kutsutaan laadunhallinnaksi.

Mielenkiinto laadunhallintaan on viime vuosikymmeninä selkeästi lisääntynyt sosiaali- ja terveysalalla. Järjestelmällinen laadunhallinta on osa sekä organisaatio- että työntekijätasolla tapahtuvaa oman työn suunnittelua ja toteutusta. Tueksi prosessiin tarvitaan tietoa tavoitteiden saavuttamisesta ja toiminnasta. Sosiaali- ja terveysalalla laatu on melko vaikeasti määriteltävissä. Ominaista sille on se, että laatua pyritään lähestymään sekä palvelujen käyttäjien, palvelujen tuottajien että johtamisen näkökulmasta. ”Laatu voidaan määritellä niistä ominaisuuksista koostuvaksi kokonaisuudeksi, johon perustuu organisaation, tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuneet odotukset”. (Idänpään-Heikkilä, Outinen, Nordbland, Päivärinta & Mäkelä 2000, 7-11.)

Vaikka laatu on laaja käsite, on työorganisaation kesken tärkeä sopia mitä laadulla tarkoitetaan kyseisessä toimintaympäristössä. Laatukriteerit toimivat työvälineenä määritellyn laadun sisällön konkretisoinnissa ja sanallistamisessa. Ne toimivat laadun ominai-

suuksina ja niiden täyttymistä mittaamalla on arvioitavissa, onko toimintaympäristön toiminta asetettujen tavoitteiden mukaista. Laatukriteeri on se mitattavissa oleva ominaisuus, joka kertoo millaista tulosta ja laatutasoa tavoitellaan. Valitut laatukriteerit auttavat tarkastelemaan onko tavoitteet saavutettu. Laatukriteerien tulee olla mahdollisimman selkeät ja yksiselitteiset. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 7-11.)

Jatkuva laadun jalostaminen ei ole mahdollista ilman laadun seuraamista, mikä tapahtuu määrittelemällä ja käyttämällä laatukriteereitä. Olennaista on pohtia, minkälaiseen toimintaan laatukriteerejä luodaan ja mihin niitä tarvitaan. Sosiaalialan tavoitteena on, että kaikki asiakkaat saavat korkeatasoiseen näyttöön ja asiantuntijuuteen pohjautuvaa palvelua. Vain laatukriteerien toteutumista tarkkailemalla voidaan varmuudella todeta, että näin todella tapahtuu. Laatukriteerien mittaamista voidaan käyttää muun muassa toiminnan onnistumisen arviointiin, päätöksenteon tueksi, ongelmien tunnistamiseksi sekä palvelujen laadun osoittamiseksi. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 20.)

Laatukriteerit voidaan määritellä määrällisiksi tai laadullisiksi sekä yleisiksi tai ongelmakohtaisiksi. Määrällisten laatukriteerien avulla voidaan tarkastella erilaisia luvuin mitattavissa olevia ominaisuuksia, kuten esimerkiksi jonotusaikoja tai kustannuksia. Laadulliset laatukriteerit taas kuvaavat niitä tekijöitä, joita ei luvuin voida esittää. Yleisille laatukriteereille on tyypillistä se, että ne koskevat suurta asiakasryhmää ja ovat sovellettavissa useissa eri toimintaympäristöissä. Ongelmakohtaiset kriteerit taas mahdollistavat yksittäisen prosessin. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 12-13.) Näiden lisäksi luokittelua voidaan tehdä myös tulos-, prosessi- tai rakennekriteereiksi tohtori Avedis Donabedian vuonna 1966 kehittämän mallin mukaisesti. Tulokriteerit kuvaavat tilannetta palvelun jälkeen ja niiden pohjalta voidaan tarkastella esimerkiksi asiakkaan toimintakykyä ja terveydentilaa. Prosessikriteerit käsittelevät itse prosessia eli asiakkuuden eri vaiheita prosessin aikana. Rakennekriteerit kuvaavat palvelun onnistumisen edellytyksiä, kuten henkilöstömäärää ja resursseja. (McQuestion 2006.) Edellä mainittujen luokitusten perusteella jälkihuollon valtakunnalliset laatukriteerit (liite 1) ovat laadullisia, yleisiä ja niiden voidaan katsoa olevan prosessikriteereitä.

Laadunhallintaa pyritään edistämään ensisijaisesti informaatio-ohjauksen avulla, ei niinkään lainsäädännön kautta tai muilla sitovilla säännöillä. Sosiaalialaa koskevista laeista ja asetuksista löytyy kuitenkin runsaasti normeja ja noudatettavia laatukriteerejä. (Idänpään-Heikkilä ym. 2000, 19.) Lastensuojelulaki (417/2007) asettaa kriteerejä kos-

kien jälkihuoltoa. Lapsen tai nuoren kodin ulkopuolisesta sijoittamisesta vastannut kunta laatii asiakkaan tuen tarpeisiin ja tilanteeseen perustuvan asiakassuunnitelman, johon kirjataan jälkihuollon tavoitteista ja käytännön keinoista. Kunnan on autettava asiakasta asumisen ja toimeentulon turvaamisessa. Myös riittävä taloudellinen tuki on järjestettävä sekä mahdolliset puutteelliset asumisolot korjattava viivytyksettä. Nämä vaatimukset koskevat sosiaalihuollosta vastaavaa toimielintä, mutta kunnan päättäessä ostaa asiakkaalle jälkihuoltopalveluja yksityisen sektorin edustajalta, siirtyvät nämä vaatimukset laadusta myös osaksi kyseisen palveluntuottajan työn kontekstia.

Suomalainen jälkihuolto sai ensimmäistä kertaa omat valtakunnalliset laatukriteerinsä vuonna 2004. Laatukriteerit syntyivät yhteistyössä sijaishuollon toimijoiden ja Lastensuojelun Keskusliiton RAY:n rahoittaman Laituri-projektin kesken. Niiden tarkoituksena on osoittaa ne kohdat, joihin jälkihuoltopalvelua tarjoavien tahojen tulisi kiinnittää huomiota laatua arvioitaessa. Laatukriteeristö palvelee useita eri toimijoita. Palveluntarjoajat voivat kartoittaa ja kehittää omaa toimintaansa sekä esitellä palveluaan kriteeristön avulla. Sosiaalityöntekijät voivat käyttää kriteereitä varmistaessaan, että lapsi tai nuori saa hänelle parhaiten soveltuvaa jälkihuoltopalvelua. Kriteeristö helpottaa myös kunnissa palveluntuottajien kilpailuttamisen painopisteiden arviointia. Kriteeristön tarkoituksena on tehdä jälkihuolto mahdollisimman läpinäkyväksi lapsille ja nuorille, heidän läheisilleen sekä päättäjille ja suurelle yleisölle. Kriteeristön laatimiseen osallistui yli sata henkilöä 70:stä eri lastensuojelualan organisaatiosta. Mukana oli muun muassa lastensuojeluyksiköiden johtajia ja ohjaajia sekä yksityiseltä että julkiselta sektorilta, koulukoteja, perhekotiyrittäjiä, vastaanottolaitoksia, SOS-lapsikyliä, sijaisvanhempia ja lääninhallituksen tarkastajia. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5-6.)

Laatu ei ole yksiselitteinen käsite. Erilaisia palveluja esiteltäessä kuvataan työ usein laadukkaaksi. Mikäli käsitettä ei kuitenkaan osata määritellä tai pyydettyä esittää mitä laadukas työ kyseisessä toimintaympäristössä tarkoittaa, ollaan ongelmatilanteessa. Laatu on aina sidoksissa toimintaympäristöön ja aikaan, ja tästä syystä sille ei voida määritellä yhtä selkeää määritelmää. Laatua voidaan kuitenkin käsitellä ja työstää eri tavoin. Laadunhallinta eri vaiheineen on osa onnistunutta työorganisaatiotyöskentelyä. Laadunhallinnan lisäksi laatukriteerit ohjaavat käytännön työtä ja ovat oiva mittaristo tarkasteltaessa työorganisaation toimintaa ja sen tavoitteiden täyttymistä. Lastensuojelulaki (417/2007) määrittelee laadukkaasti lastensuojelun pohjan, jonka mukaisesti kaikkien lastensuojeluviranomaisten tulee toimia. Laatua lastensuojelussa on kuitenkin haas-

teellista kuvata, sillä laki ei yksiselitteisesti kerro mitä laadukas lastensuojelu vaatii sitä tuottavilta tahoilta. Näin on erityisesti jälkihuollon kohdalla, jonka rooli osana lastensuojelua on vielä verrattain vähäinen sijais- ja avohuoltoon verrattuna. Jälkihuollolle on kuitenkin määritelty omat laatukriteerit, mikä mahdollistaa jälkihuoltopalvelujen tarkemman tarkastelun eri työorganisaatioissa ja luo pohjaa laatutyöskentelylle.

5.2.2 Laatutyöskentelyä työyhteisössä

Toisena kehittämispäivänä pientyöryhmä tarkasteli valtakunnallisia jälkihuollon laatukriteereitä (liite 1) suhteessa niiden toteutumiseen Harjuniityn jälkihuoltopalvelun nykytilassa. Työskentely toteutettiin tarkastelemalla jokaista jälkihuollon laatukriteeriä, joita on yhteensä 19. Laatukriteerit on jaettu neljään jälkihuollon osa-alueeseen, jotka ovat suunnittelu, lapsen tai nuoren tukeminen, lähiverkoston tukeminen sekä päättäminen ja arviointi.

Suunnittelu

Suunnitteluprosessi pitää sisällään viisi laatukriteeriä ja sen tavoitteena on saattaa lapsi takaisin kotiin tai nuori itsenäiseen elämään. Pientyöryhmä oli yksimielinen siitä, että suunnitteluprosessi tulee aloittaa jo hyvissä ajoin sijaishuollon aikana. Lisäksi on selvittävä mistä asiakas haluaa jälkihuoltopalveluita vastaanottaa ja missä muodossa. Mikäli asiakas on kiinnostunut Harjuniityn jälkihuoltopalvelusta, on seuraava vaihe niiden palveluiden ja tukiverkostojen kartoittaminen, joita nuori itsenäistymisprosessinsa aikana tulee tarvitsemaan. Asiakkaan tarpeita on tämän jälkeen peilattu suhteessa jälkihuoltopalvelun sisältöön. Toistaiseksi Harjuniityn jälkihuoltopalvelua on voitu tarjota jokaiselle asiakkaalle.

Jälkihuollon järjestäminen ja sisältö perustuvat lastensuojelulain (417/2007) mukaisesti lapsen tai nuoren kanssa laadittavaan kirjalliseen asiakassuunnitelmaan. Suunnitelman laadinnan tarkoituksena on arvioida jälkihuollon tarve ja kartoittaa erityisen tuen ja avun tarve sekä käytettävissä olevat palvelut. Jälkihuoltosuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen ja tämän huoltajan kanssa tai nuoren kanssa. Suunnitelma ei ole kuntaa sitova, eikä laadittuun suunnitelmaan voi hakea muutosta valitusprosessin kautta. (Lindqvist 2016, 54.) Harjuniityssä pidetään huolta, että jälkihuoltosuunnitelmaa noudatetaan mahdollisimman tarkasti. Jälkihuoltosuunnitelmaan kirjataan muun muassa nuoren

asumisesta, sosiaalisista verkostoista, opiskelusta tai työstä, toimeentulosta sekä jälkihuollon tavoitteista ja keinoista. Harjuniitty on lisäksi pitänyt huolta, että ensimmäinen toimeentulotukiaika on varattu nuorelle ennen täysi-ikäistymistä takaamaan taloudellista selviytymistä, vaikka tästä ei erikseen olekaan mainintaa laatukriteereissä.

Jälkihuollon kokonaisuudesta tulee tehdä selkeä työn- ja vastuunjako. Kokonaisuuden kirjaamisesta vastaa asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä, mutta palveluntarjoajan tulee olla tietoinen työn- ja vastuunjaosta sekä vastata oman osuutensa toteutumisesta. Työnjakoa tehdään jälkihuoltopalaverissa, jossa kirjataan jälkihuoltosuunnitelma, jota palveluntarjoajan tulee noudattaa asiakkuuden läpi. Harjuniitty on pitänyt huolta, että jälkihuoltopalaverit järjestetään ajoissa ja että nuorelle on selvää mitä hänen jälkihuoltosuunnitelmansa pitää sisällään. Tulevaa käydään läpi nuoren kanssa keskustelemalla. Lisäksi Harjuniityssä on pidetty huolta, että kaikki viralliset jälkihuoltoa koskevat paperit on sosiaalitoimen puolesta kirjattu ja postitettu viimeistään jälkihuollon alkaessa.

Lapsiasiavaltuutetun toimisto toteutti syksyllä 2011 ”Uskomme sinuun - usko sinäkin” -kiertueen, jonka tiimoilta ympäri Suomea tavattiin noin 120 lasta ja nuorta. Kiertueeseen osallistuneiden mukaan jälkihuoltoon siirtymistä tulisi valmistella nykyistä enemmän ja aikaisemmin. Kiertueen aikana kävi ilmi, että kaikille ei ole syntynyt selkeää käsitystä jälkihuollon sisällöstä. Jälkihuolto oli käsitteenä monille tuttu, mutta kaikki eivät tieneet, mitä oikeus jälkihuoltoon todellisuudessa tarkoittaa. Yleinen käsitys olikin, että jälkihuolto tarkoittaa sosiaalitoimesta saatavaa taloudellista apua muun muassa vuokranmaksuun ja laskuihin. Lapset ja nuoret kaipasivat tietoa mihin muuhun konkreettiseen apuun heillä on oikeus. (Vario, Barkman, Kiili, Nikkanen, Oranen & Tervo 2012, 35-36.) Harjuniityssä on pyritty siihen, että asiakasta valmistellaan jälkihuoltoon viimeistään noin puoli vuotta ennen sijaishuollon päättymistä. Pientyöryhmän kesken tätä pidettiin perusteltuna, jotta asiakkaalla on mahdollisuus sijaishuollon aikana pohtia omaa tilannetta ja tuentarvetta. Joidenkin asiakkaiden kanssa on ollut tarkoituksenmukaista aloittaa jälkihuollosta keskusteleminen jo muutamaa vuotta ennen täysi-ikäistymistä.

Yhteenvedona voidaan todeta, että suunnitteluvaihe ja sen laatukriteerit ovat pientyöryhmän mukaan Harjuniityssä täyttyneet, mikä on suureksi osaksi kuntien sosiaalitoimista johtuvaa. Huomionarvoista on se, että suunnitteluvaiheen laatukriteereistä useam-

pi on sosiaalitoimen vastuulla, kuten jälkihuoltosuunnitelman laatiminen ja työn- ja vastuunjaon tekeminen. Näihin työvaiheisiin voi palveluntarjoaja vaikuttaa pitämällä huolta, että toiminta on jälkihuoltosopimuksen mukaista, mutta päävastuu on kuitenkin lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä. Tämä on merkki siitä, että valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit on laadittu kaikille jälkihuollon parissa työskenteleville. Pien-työryhmä piti hyvänä, että kyseiset suunnitteluvaiheen laatukriteerit tuli tarkasteltua, mutta se tiedostaa myös roolinsa prosessissa.

Lapsen tai nuoren tukeminen

Kokonaisuus pitää sisällään kuusi laatukriteeriä ja sen tavoitteena on rohkaista ja tukea lasta tai nuorta sitoutumaan tälle laadittuun suunnitelmaan. Käytännössä tämä tarkoittaa motivointia ja psykososiaalista tukea sekä käytännön toimissa auttamista ja vierellä kulkemista. Harjuniityssä on panostettu paljon psykososiaaliseen tukeen niiden asiakkaiden kanssa, jotka ovat kokeneet sille tarvetta. Tukea on tarjottu muun muassa keskustelemalla, läsnäololla sekä tarjoamalla paikka, johon asiakas on aina tervetullut. Myös motivointi on suuressa roolissa jälkihuoltotyössä, mikä näkyy muun muassa koulunkäynnin ja itsenäisen toiminnan tukemisena. Motivointi ei ole pientyöryhmän mukaan ristiriidassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kanssa, vaan se on merkittävä osa asiakkaan matkaa kohti itsenäistymistä laitososolosuhteiden jälkeen.

Lapsen tai nuoren tukeminen on osa jälkihuollon työskentelyvaihetta. Vaihe pitää sisällään aktiivisen työskentelyn asiakkaan ja tämän läheisten kanssa jälkihuollon asiakassuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaalle on ostettu palveluita yksityisen sektorin edustajatahoilta, on asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän vastuulla valvoa palvelun laatua ja asiakassuunnitelman noudattamista. Käytännössä sosiaalityöntekijä pitää yhteyttä palveluntarjoajaan ja tutustuu asiakkaasta laadittuihin kuukausiraportteihin, joista ilmenee muun muassa ne käytännön toimet, joita asiakkaan kanssa on tehty. (Pukkio 2016, 82.)

Harjuniitty tukee asiakasta sopivan asumismuodon löytymisessä. Lastensuojelulain (417/2007) mukaan sijoituksesta päättäneen kunnan on viivytyksettä korjattava asuinoloihin liittyvät puutteet tai järjestettävä tarpeen mukainen asunto jälkihuoltoon oikeutetulle nuorelle. Harjuniitty on osallistunut aktiivisesti asiakkaiden asunnonhakuun. Jälkihuoltoon oikeutetun nuoren asuminen voidaan järjestää monin eri tavoin. Prosessissa tulee huomioida asiakkaan ikä, tuen tarve sekä jälkihuoltoa edeltänyt sijaishuolto-

paikka. (Pukkio & Hoikkala 2016, 21.) Harjuniityssä asunnonhaussa autetaan käytännönläheisesti. Asuntohakemuksia täytetään ja asuntonäytöissä käydään yhdessä. Harjuniityssä asiakkaille tarjotaan tilanteen mukaan mahdollisuutta jäädä määräajaksi Harjuniityyn asumaan vanhaan huoneeseensa, avustetaan oman vuokra-asunnon etsimisessä tai tarjotaan mahdollisuutta jäädä Huvikumpuun asumaan, jossa asiakas on jälkihuollon tuen alaisena ympäri vuorokauden. Mikäli omaa vuokra-asuntoa ei määräajassa löydy, on asiakkaalla aina mahdollisuus jäädä Harjuniityyn tai Huvikumpuun, vaikka väliaikainen asumisjärjestely poikkeaisikin laaditusta jälkihuoltosuunnitelmasta.

Harjuniityssä asiakkaita tuetaan myös koulu- tai työelämän haasteissa. Toivottavaa on, että kaikilla asiakkailla on jälkihuollon alkaessa asianmukaista ja tämän itsenäistymistä edistävää sisältöä arkipäivissään. Mikäli näin ei ole, autetaan asiakasta motivoinnin ja käytännön toimien kautta etsimään itselleen tuotteliasta toimintaa päiviinsä. Törrösen ja Vauhkosen (2012) mukaan asiakkaan sijoituksen syyllä, sijaishuoltopaikalla sekä elämäkokemuksilla on merkitystä tarkasteltaessa nuoren voimia ja mahdollisuuksia osallistua työelämään tai opintoihin. Työllistymiseen ja opiskeluun vaikuttaa muun muassa terveydentila, jaksaminen ja motivaatio, jotka voivat olla selvästi linkittyneitä minäkuvaan. Kodin ulkopuolisen sijoituksen kokonaisvaltainen vaikutus nuoreen myös jälkihuollon aikana tulee ottaa työskentelyssä huomioon. Aiemmat tutkimukset osoittavat, että 18-21-vuotiaista nuorista, joiden huostaanotto päättyy täysi-ikäistymiseen, noin kaksi kolmasosaa on töissä tai opiskelee ja yksi kolmasosa on työtön tai työkyvytön. (Pukkio & Hoikkala 2016, 23.) Harjuniityssä korostetaan asiakkaan nykytilanteen sekä fyysisen ja psyykkisen kunnon mahdollisimman realistista arvioimista ja ehdotetaan sen mukaista toimintaa.

Lastensuojelulaki (417/2007) ei määrittele miten jälkihuoltoasiakasta tulee tukea työ- tai koulutuselämään kiinnittymisessä. Jurvansuun (2013) YAMK-tasoisessa opinnäytetyössä tutkittiin jälkihuollossa olevien nuorten osallisuuden tunnetta koulutus- ja työelämään kiinnittymisessä. Tutkimuksessa nuoret toivat esiin tarpeen saada tukea koulutus- ja työelämään sijoittumisen ohjauksessa riittävän tiedon sekä mahdollisen taloudellisen tuen turvin. Haastateltavien mukaan tuki auttaa opintojen aloittamisessa, niistä suoriutumisessa ja mahdollisen jatko-opiskelupaikan ja/tai työpaikan saamisessa. Tuen ja opastuksen oikea-aikaisuutta korostettiin, jotta nuorilla olisi tarpeeksi aikaa motivoitua opiskeluiden tai työn aloittamiseen. Tutkimuksen mukaan nuoret tiedostivat, että kiinnittymättömyys koulutus- tai työelämään tuottaa heille ongelmia tulevaisuudessa. Nuor-

ten mukaan opiskelumotivaation vaikuttavat muun muassa ikä, koulutuksen ja/tai työn arvottaminen omasta näkökulmasta, päätös- ja vaikuttamismahdollisuudet sekä saamansa tuki motivointiin.

Harjuniityssä harrastustoimintaa tuetaan ja siihen kannustetaan. Harrastustoiminnan tukeminen voi olla taloudellista, motivoivaa tai osallistuvaa. Harrastustoiminnassakin motivointi on suuressa roolissa. Eri lajeissa kilpailevia nuoria kannustetaan esimerkiksi käymällä yhdessä katsomassa kilpailuja tai ajoittain kuljettamalla harrastuksen pariin. Jälkihuoltotyöntekijät voivat myös osallistua asiakkaiden kanssa harrastustoimintaan osallistumalla aktiviteetteihin. Asiakkaiden loma- ja virkistystoimintaa pyritään toteuttamaan aina kun siihen on mahdollisuus. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee, että lomaviettopalveluita ja tukea lomanvieton järjestämiseen myönnetään perhetilanteen, pitkäaikaisen sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn perusteella. Lain myötä Harjuniityn vastuulle jää tarvittaessa ohjeistaa perheellisiä asiakkaitaan anomaan kunnalta lomaviettopalveluita. Huvikummun asukkailla on mahdollisuus osallistua Harjuniityn aktiviteetteihin. Myös omissa kodeissaan asuvia asiakkaita pyydetään osallistumaan yhteiseen toimintaan kun siihen on tilaisuus. Tällaista toimintaa on esimerkiksi eri ulkoaktiviteetit.

Merkittäväksi vastuualueeksi on pientyöryhmän arvion mukaan muokkautunut asiakkaan tarvittavan taloudellisen tuen varmistaminen. Itsenäisesti asuvan jälkihuolto nuoren perustoimeentulo järjestetään toimeentulotukilain (1412/1997) mukaisesti. Lastensuojelulain (417/2007) mukaan sijoituskunnan on järjestettävä jälkihuolto nuorelle tarvittava taloudellinen tuki tilanteissa, joissa riittämätön toimeentulotuki estää nuoren kuntoutumisen. Taloudellista tukea laskettaessa toimeentulotukinormit eivät päde, vaan oleellista on arvioida nuoren jälkihuollollinen tarve ja taloudellisen tuen laajuus (Räty 2012, 533).

Raha on usein nuorille vaikeasti hahmotettavissa ja hallittavissa. Peura-Kapasen (2014) mukaan itsenäistymisvaihe on haasteellista aikaa talouden hallinnan näkökulmasta. Nuorten aikuisten kulutuksen rakenne muuttuu melko radikaalisti, sillä nuorten kotitalouksien kulutusmenoista asuminen, ruoka ja liikenne kattaa yli 50 prosenttia. Kolme neljäsosaa on joutunut muuttamaan ja sopeuttamaan talouttaan selviytyäkseen asumismenoista. Muutos on vielä merkittävämpi laitospoikkeiluista itsenäiseen elämään siirtyvien nuorten kohdalla.

Harjuniitissä varmistetaan, että asiakas saa tälle kuuluvan taloudellisen tuen toimeentulotuen sekä KELAn etuuksien muodossa. Tämä vaatii ajoittain merkittävää työpanosta, sillä muun muassa täysi-ikäisyys, omilleen muuttaminen ja opinnot usein muokkaavat tukien ja etuuksien määrää. Pelkkä taloudellisen tuen järjestäminen ei riitä, vaan asiakkaalle tulee lisäksi selventää, paljonko hän saa rahaa käyttöönsä ja miten hänen tulisi sitä järkevästi käyttää. Harjuniitissä panostetaan asioiden selventämiseen, jotta asiakas ei ole vain eri toimien ja rahasiirtojen kohde, vaan myös niiden hallitsija.

Pientyöryhmä tuli johtopäätökseen, jonka mukaan lapsen tai nuoren tukeminen on Harjuniitissä arvotettu sen ansaitsemalle tasolle. Työvaiheeseen on panostettu sekä psykososiaalisen tuen että motivoinnin muodossa, käytännön tukitoimia ja työvaiheita unohtamatta. Pientyöryhmän mukaan Harjuniitissä on ollut riittävästi osaamista ja tietoa asiakkaan tukemisesta jälkihuollon haastetilanteissa sekä perusedellytysten täyttymisessä.

Lähiverkoston tukeminen

Kokonaisuus koostuu kolmen laatukriteerin täyttymisestä. Sen tavoitteena on lapsen tai nuoren läheisverkoston vahvistaminen siten, että se sitoutuu ja pystyy tukemaan tätä jälkihuollon aikana ja sen loputtua.

Törrösen ja Vauhkosen (2012) tutkimuksessa haastateltiin 55 suomalaista nuorta, joista jokaisella on omakohtaista kokemusta sijais- ja jälkihuollosta. Tutkimuksen tiimoilta nousi esille havainto siitä, että suvun ja perheen merkitys ei vähene nuorten mielessä, vaikka heidät on sijoitettu kodin ulkopuolelle. Tämä saattaa johtua siitä, että sijaishuollon aikana yhteydenpitoa läheisiin on tarpeeksi tuettu. Myös perheen kulttuurinen merkitys on tärkeä arvo jo itsessään. Huomionarvoista on kuitenkin se, että reilu viidesosa haastatelluista koki, että omaa huonot suhteet sukuunsa. Tutkimustieto antaa osaltaan tärkeää perspektiiviä yhteydenpitoa tukeviin tukitoimiin jälkihuollon aikana.

Lähiverkostoa on mahdollista kartoittaa erilaisin menetelmin, kuten verkostokartan, sukupuun tai läheisneuvonpidon avulla. Yhteydenpitoa voidaan myös tukea erilaisin toimin. Nuorille voidaan esimerkiksi maksaa matkakuluja, jotta he voivat vierailla perheen ja muiden läheistensä luona. Läheisten ihmissuhteiden tukemisessa tulee myös huomioida se, että aina vanhemmat tai muut biologiset sukulaiset eivät ole nuorelle tärkeimpiä kontakteja, vaan sellaisia voivat olla muutkin aikuiset. Esimerkiksi side sijais-

huoltopaikan aikuisiin voi olla niin vahva, että sitä on hyvä tukea myös jälkihuollon aikana. (Pukkio & Hoikkala 2016, 24-25.) Asiakkaan kanssa voi lisäksi yhdessä vieraila läheisten luona.

Harjuniityssä korostetaan mahdollisimman avointa ja keskustelevaa asiakassuhdetta. Sekä sijais- että jälkihuollon aikana ilmenee, kenestä asiakkaan läheissuhteet koostuvat ja miten tätä voi niiden ylläpidossa parhaiten tukea. Jälkihuollon asiakkaat ovat olleet sijoitettuina Kumpuniitty Oy:n yksiköihin, jolloin tieto läheisverkostoista on siirtynyt usein dokumentoinnin ja tiedonkulun kautta jälkihuoltotyöntekijöiden tietoon. Pientyöryhmä kuitenkin koki, että jokaisen asiakkaan halukkuutta osallistaa läheisverkostoaan ei ole tarpeeksi kartoitettu jälkihuoltoprosessin läpi. Todettiin, että jälkihuollon suunnittelu- ja aloitusprosessissa läheisverkoston tila ja rooli oli kartoitettu, mutta parhaassa tapauksessa kolmivuotisen jälkihuoltoprosessin aikana läheisverkoston osallistamiseen ei ollut tarpeeksi aktiivisesti keskusteluissa palattu.

Harjuniityssä määritellään yhteydenpitokeinoja asiakkaan läheisiin. Tämä kuitenkin vaatii sen, että asiakas on antanut suostumuksen yhteydenpitoon. Nuori voi täysi-ikäisyyteen vedoten myös kieltää yhteydenpidon, jolloin palveluntarjoajan tulee päätöstä joka tilanteessa kunnioittaa. Harjuniityssä läheissuhteita on tuettu muun muassa taloudellisesti maksamalla matkakuluja sekä keskustelemalla säännöllisesti asiakkaiden kanssa heidän läheissuhteistaan. Harjuniityssä vanhempien rooli on pyritty huomioimaan yksilökohtaisesti ja asiakkaan toivetta kuunnellen. Lisäksi on otettu huomioon, että osa on kiintynyt Harjuniityyn ja sen henkilökuntaan sijaishuollon aikana, jolloin tapaamisia on järjestetty myös Harjuniityn tiloissa.

Myös asiakkaan läheisten tukeminen on määritelty yhdeksi laatukriteeriksi. Pientyöryhmän kesken koettiin, että läheisten kokonaisvaltainen tukeminen ei ole ensisijaisesti Harjuniityn vastuulla, mutta läheisten elämänhallintaan ollaan valmiita antamaan keinoja sekä tukemaan avunhakemisessa. Läheisten tukemisen tulee kuitenkin olla linkittynyt tavalla tai toisella jälkihuoltoasiakkaaseen. Harjuniityssä pyritään huomioimaan, että asiakkaan täysi-ikäistyminen ja jälkihuollon alkaminen vaikuttaa myös tämän läheisiin ja vaatii ajoittain intensiivistä työskentelyä läheisten kanssa.

Päättäminen ja arviointi

Viidestä laatukriteeristä koostuva kokonaisuus painottuu jälkihuollon päättymiseen. Sen tavoitteena on lapsen tai nuoren suunnitelmallinen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen ja tiedon kokoaminen siitä, miten jälkihuolto on onnistunut. On tärkeää, että jälkihuollon suunnitelmallisen alun lisäksi panostetaan myös suunnitelmalliseen päätökseen, jossa asiakkaan seuraavaa elämänvaihetta hahmotellaan yhdessä tämän kanssa. Jälkihuollon päättyessä asiakkaan kanssa laaditaan tarvittaessa sosiaalityöntekijän toimesta asiakassuunnitelma, johon kirjataan ne palvelut ja tukitoimet, joita asiakas tarvitsee jälkihuollon päättyttyä (Pukkio 2016, 83).

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan kunnan velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen loppuu viiden vuoden kuluttua siitä kun lapsi tai nuori on ollut kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Oikeus jälkihuoltoon päättyy viimeistään kun asiakas täyttää 21 vuotta. Ohjeistusta jälkihuollon oikeaoppiseen päättämiseen laki ei kuitenkaan anna.

Savolaisen (2015) YAMK-tasoisessa kehittämishankkeessa jälkihuollon sosiaalityöntekijät toivat tiettäväksi jälkihuollon päättämisvaiheeseen liittyviä haastetilanteita. Asiakkaan sosiaalityöntekijä vaihtuu tämän täyttäessä 21 vuotta, minkä lisäksi asiakkaalla saattaa olla päättymisen hetkellä enemmän tuen tarvetta kuin aikuissosiaalityö pystyy tarjoamaan. Myös aikuissosiaalityön palveluiden, kuten mielenterveyspalveluiden, heikko saatavuus nimettiin haasteeksi. Jälkihuollon asiakkaista osa kokee jälkihuollon päättymisiään liian alhaiseksi. Osalla opinnot ovat vielä kesken, jolloin jälkihuollon päättyminen saattaa vaikeuttaa osaltaan opintojen päättämistä. (Vario ym. 2012.)

Jälkihuollon päättymisen pitää sisällään myös arvioinnin aspektin. Oleellista on palautteen kerääminen eri tahoilta, mutta myös päätelmien tekeminen palautteen pohjalta. Lain mukaan palveluja kehitettäessä huomiota on kiinnitettävä erityisesti lasten ja nuorten tarpeisiin ja toiveisiin. Mahdollisuuden tähän tarjoaa kokemusasiantuntijuus, jonka ydin on kokemuksessa ja sen jakamisessa. Kokemusasiantuntijuus on ollut lastensuojelun piirissä toistaiseksi vähäistä, vaikka se parhaimmillaan lisää osallisuutta sekä aikaansaa kehitystä ja uusia toimintatapoja. (Hipp & Pukkio 2016, 109-111.)

Antoniuksen (2014) pro gradu-tutkielman tarkoituksena oli selventää kuinka asiakaspalautteiden kerääminen toimii lastensuojeluprosessien arviointimenetelmänä. Tutkimuk-

sessä haluttiin selvittää pitääkö oletus suotuisan asiakaspalautteen yleisestä vallitsevuudesta paikkansa myös jälkihuollon asiakaspalautteessa. Tutkimuksessa tyytyväisyys jälkihuollon eri osa-alueisiin vaihteli 80-96%:n välillä. Esille nousi kritiikkiä asiakas-tyytyväisyyskyselyitä kohtaan, joiden hyvät tulokset saadaan laskemalla yhteen parhaan tyytyväisyyden ilmaiseva vaihtoehto seuraavan, hiukan varautuneemman, tyytyväisyyden ilmaisun kanssa. Tutkimuksessa suositettiin vaihtoehtoisesti asiakaspalautteiden tulkintaa menetelmätietoista tulkintaa käyttäen, jolloin tietoa asiakastyytyväisyydestä kerättävän palautteen vinoutuneesta luonteesta käytetään työskentelyssä hyväksi. Näin toimittaessa kaikkia parhaasta mahdollisesti arvosanasta poikkeavia arvioita ja palautteita tarkastellaan kritiikkinä. Myös lastensuojelun asiakaspalautteessa on perusteltua olettaa, että negatiiviset reaktiot ovat validimpia kuin positiiviset.

Jälkihuollon päättäminen ja arviointi kompleksina aiheutti paljon keskustelua pientyöryhmän kesken. Harjuniityssä ei ole systemaattisesti kerätty asiakkailta palautetta jälkihuollon päätyttyä. Käsitys asiakkaiden tyytyväisyydestä on perustunut ennen kaikkea nuorten toimintaan jälkihuollon aikana ja sen jälkeen. Pysyvät ihmissuhteet ovat yksi indikaattori siitä, että asiakas on kokenut sijais- ja jälkihuollon tärkeäksi elämänvaiheeksi. Myös entisten asiakkaiden säännölliset vierailut Harjuniityssä viittaavat kyseisten nuorten tyytyväisyyteen. Pientyöryhmän kesken kuitenkin tiedostettiin, että mainittu palautejärjestelmä ei ole riittävä, sillä se ei osoita lainkaan tyytymättömyyttä tai syitä siihen. Pientyöryhmän mukaan asiakkaille tulee järjestää aika ja paikka käsitellä kulunutta jälkihuoltoaikaa, tuoda esiin mahdollisesti kokemiaan ristiriitatilanteita sekä antaa palautetta. Palautetta voidaan antaa esimerkiksi jälkihuollon päättämistilanteissa avoimen keskustelun kautta. Osassa kunnista näin toimitaankin, jolloin tapaamiseen osallistuu asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan lisäksi jälkihuoltotyöntekijä. Tämä jälkihuollon suunnitelmallista päättämistä ilmentävä työmuoto ei kuitenkaan ole kaikkiiin kuntiin vakiintunut tapa. Palveluntarjoajan tulee viime kädessä itse vastata palautejärjestelmästä.

Huvikummun asukkailta on vuosittain kerätty kirjallista palautetta tyytyväisyyskyselyn ominaisuudessa, mutta ei muilta jälkihuoltoasiakkailta. Tietoa eri tahojen, kuten viranomaisten ja läheisverkostojen, tyytyväisyydestä on kerätty ensisijaisesti keskustelujen kautta, jolloin käsitys tyytyväisyydestä perustuu pitkälti näkemyksiin ja olettamuksiin. Pientyöryhmä koki tavoiteltavaksi aktiivisemmän palautteen keräämisen sekä arvioinnin. Hyväksi koettiin, että kehittämishankkeen tiimoilta Kumpuniitty Oy:n asiakkaita ja

viranomaistahoja haastateltiin ja siten annettiin mahdollisuus ilmaista mielipiteitä ja tuoda esiin näkemyksiä ja kokemuksia. Yksi laatukriteereistä on kerätyn palautteen dokumentointi ja työskentelyn kehittäminen analysoinnin perusteella. Tämä laatukriteeri täyttyy osaltaan tämän kehittämishankkeen puitteissa, mikä osaltaan tuottaa keinoja ja ymmärrystä palautteen keräämisen ja arvioinnin tärkeydestä ja toteutusmuodoista tulevaisuutta varten.

Jälkihuollon tuloksellisuuden ja onnistumisen arviointi on haasteellista, sillä kyse ei ole määrällisistä, vaan ensisijaisesti laadullisista tekijöistä. Rousu (2007) esittää väitöskirjassaan, että lastensuojelun asiakastyössä tavoitellaan poikkeuksetta tilannetta, joka kertoo asiakkaan kuntoutumisesta, elämänlaadun kohenemisesta sekä turvallisesta ja tasapainoisesta kehityksestä. Arviointiin liittyy kuitenkin myös arvottaminen, eli pohdintaa siitä, kenen näkökulmasta asiakasprosessissa on onnistuttu tai epäonnistuttu. Onnistuminen käsitteenä on hyvin arvoituksellinen. Riittävän onnistumisen määritelmää ja sen arviointikeinoja on mahdotonta aukottomasti selventää. Yksilölliset elämäntilanteet ovat keskeinen osa lastensuojelua ja tekevätkin siitä vaikeasti jäsennettävän ja mitattavan. Yksilölliset tilanteet eivät taivu yksiselitteiseen onnistumisen muottiin. (Pukkio 2016, 85.)

5.2.3 Laatukeskustelu työyhteisön ulkopuolella

Valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit

Viranomaistahoille esiteltäessä valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit, olivat kaikki sitä mieltä, että ne tulisi päivittää. Laatukriteerit on julkaistu vuonna 2004, jonka jälkeen lastensuojelun kentällä on tapahtunut paljon. Uuden lastensuojelulain (417/2007) aiheuttamat muutokset eivät laatukriteereissä näy. Haastateltavat kuvailivat jälkihuollon muokkautuneen osittain vuosien saatossa, mutta merkittäviä muutoksia ei kuvailtu tapahtuneen. Muutoksiksi nimettiin jälkihuoltoon panostamista niin ajallisesti kuin resursienkin osalta sekä joiltain osin myös toimintamenetelmällisesti. Jälkihuollon asema nähtiin aikaisempaa merkityksellisemmäksi. Kuitenkaan merkittäviä sisällöllisiä tai rakenteellisia eroja siihen ei mainittu tapahtuneen. Tästä syystä pidän oikeutettuna valtakunnallisten jälkihuollon laatukriteerien valitsemista kehittämishankkeeseeni.

Et meillä ei oo sellasta radikaalia isoo muutosta, että siihen olis jotenkin erityisesti panostettu. Mut lukumääräisesti on tietysti enemmän jälkihuolto-nuoria tällä hetkellä ja on tulossakin. (V5)

Systemaattisesti valtakunnallisia laatukriteerejä ei kukaan haastateltavista viranomaista-hoista seurannut työssään. Oman työn laadun takaaminen nähtiin rakentuvan ennen kaikkea käytäntö- ja lakipohjalta. Haastateltavat oikeutetusti olettivat jälkihuollon laa-tukriteerien perustuvan lastensuojelulakiin sekä yleisiin lastensuojelun käytänteisiin ja toimintamalleihin. Laatukriteerien ulkoa osaamista ei pidetty kovinkaan oleellisena, sillä tärkeimmät raamit työlle muodostaa lainsäädäntö. Eräs haastateltava arvioi, että laatukriteereitä tulee arjessa käsiteltyä säännöllisesti, mutta eri näkökulmasta, osaksi tiedostamatta. Laatua ja sen tarkkailua erilaisin mittarein pidettiin korkeassa arvossa ja sen asema myös yritysmaailmassa tunnistettiin.

...niitä ehkä sitten toteuttaa lainsäädännön ja oman työn kannalta ja sitten ehkä oman kunnan ohjeiden ja näiden mukaan. (V5)

...ja varsinkin yksiköissä, joissa toimitaan, niin varmaan se, että se pysyisi siinä ajan hermolla on tärkeintä. Mehän siis pohjataan kaikki lakiin ja yri-tetään noudattaa mitä siellä sanotaan. Ja sit, että se tulee käytännöstä omalla tavallaan. Tärkeätä on, et suunnitelmat tehdään ja tiettyjä asioita siinä pyöritellään. (V3)

Tärkeänä viranomaistahot pitivät työorganisaation yhteisten laatukriteerien määrittelemistä. Eräs haastateltavista oletti, että kaikissa sijais- ja jälkihuollon työyhteisöissä käydään säännöllisesti keskusteluja työn laadusta. Oletus perustui laadun pohjautumiseen lastensuojelulakiin (417/2007), jolloin lastensuojelulain ja laatukriteerien välisen yhteyden on oletettava olevan kaikille työntekijöille selvä. Eräs haastateltavista piti harmillisena, että vain harvat sijais- ja jälkihuoltopalveluita tuottavat laitokset esittelevät selkeästi laatukriteerinsä. Pidettiin toivottavana, että laatukriteerit olisivat enemmän näkyvillä sekä arjen työssä että palvelua esiteltäessä.

No mää ajattelen, että se vois myös tuoda siihen sellasta tietynlaista runkoa ja rakennetta ja sit myös sitä arvokeskustelua sillä tavalla toisi esille, että

mitä meidän paikka pitää tärkeänä ja miten me asioihin meillä täällä puututaan. Kyllä mä toivoisin, että se olisi jotenkin enemmän näkyvää. (V6)

Viranomaistahot pitivät tärkeänä, että jälkihuollolle on määriteltynä omat laatukriteerit, mutta kokivat, että laatua voidaan mitata myös muilla keinoin. Oleelliseksi mainittiin ajan hermolla pysyminen muutosten yhteiskunnassa. Esimerkiksi erilaisten palveluiden ja tukien tietämys on jälkihuoltotyössä toivottavaa, ellei jopa olennaista. Laadun täyttymistä voidaan mitata myös laadituissa suunnitelmissa pysymisenä. Eräs viranomainen koki, että laatukriteerit jälkihuoltopalvelulle tulevat määritellyksi samalla kun jälkihuoltosuunnitelma tehdään ja kirjataan. Näin jälkihuoltosuunnitelma luo raamit sekä jälkihuoltotyölle että niille laatukriteereille, joiden sen oletetaan täyttävän. Esille nostettiin lisäksi ajatus siitä, että asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa jälkihuoltopalveluun voidaan mitata haastattelemalla. Haastateltavien mukaan parhaan arvion laatukriteerien täyttymisestä antaa asiakas kertomalla kokemuksistaan ja tyytyväisyydestään palveluun.

Suunnitteluprosessi

Valtaosa Kumpuniitty Oy:n asiakkaista koki, että heidän kanssaan on aloitettu jälkihuoltoprosessi hyvissä ajoin. Osan kohdalla työskentely oli aloitettu jo 16-vuotiaana, suurimman osan kanssa noin puoli vuotta ennen täysi-ikäistymistä. Pukkion (2016, 77) mukaan jälkihuollon suunnittelu olisi suositeltavaa aloittaa vähintään vuotta ennen sijoituksen päättymistä, jolloin asiakkaalle tulee selventää hänen oikeutensa ja kuvata jälkihuollon sisältöä. Jälkihuoltoprosessin suunnittelu- ja siirtymävaiheen aloittaminen hyvissä ajoin voi olla joskus haasteellista, sillä lasten ja nuorten elämäntilanteet voivat yllättäen muuttua kodin ulkopuolisen sijoituksen aikana. Jälkihuollon suunnitteluprosessia tulee valmistella hyvissä ajoin, mutta myös varautua yllättäviin tilanteisiin.

Sitä pitää prepat tosi paljon etukäteen ja mä itse ajattelen, että mä rupeen siitä puhumaan jo 16-vuotiaalle, et siis tosi hyvissä ajoin, et siihen valmistaudutaan. Tietyllä tavalla se on prosessi, joka on sit valmis, kun on sen 18... (V3)

No varmaan riippuu vähän nuoresta, että ku sitä alko itteensäkin kiinnostaan. Turhaan sille on mitään yrittää jos sitä ei itteensä kiinnosta. Mut mulle alettiin ainakin siinä kun oisko siitä ollu joku puol vuotta, sit ku se lähenei yhä enemmän... (A5)

Kumpuniitty Oy:n asiakkaat kokivat, että heidän toiveitaan jälkihuollon sisällön ja toteutustavan suhteen on kuultu suunnitteluvaiheessa tarpeeksi. Myös asiakas, josta sijoitettavan kunnan päätöksestä ei tullut Harjuniityn jälkihuollon asiakasta, koki, että häntä valmisteltiin tarpeeksi jälkihuoltoon, vaikka ei ollut tietoa palvelun toteutumisesta. Jälkihuollon sisältö ja tarkoitus oli ollut kaikille asiakkaille aloituksen yhteydessä selvä. Epäselvissä tilanteissa, niin sijais- kuin jälkihuollonkin aikana, asiakkaat kokivat voidensa kääntyä Harjuniityn puoleen ja kysyä mieltään painavista asioista.

Juurikin sitä avustusta ja sit semmosta niinku avun antoa ja että aina on joku paikka, jonne voi soittaa ja sit jossain vaiheessa aina, riippuen kuinka on tuen tarvetta, niin kuinka monesti nähdään, et onko se pari kertaa viikossa vai. Pitää niinku yllä sitä nuoren elämää ja pääsee siinä sit pikkuhiljaa omilleen. (A3)

Asiakkaat eivät kokeneet tulleen painostetuksi valitsemaan jälkihuoltopalvelut Harjuniitystä. Mikäli painostuksen tunnetta oli ollut, oli se koettu asiakkaan etua tavoittelevaksi. Pääosa nuorista myös tiesi, että heillä on oikeus pyytää jälkihuoltoa Harjuniityn sijasta muualta. Tietoa jälkihuollosta nuoret olivat pääsääntöisesti saaneet sijaishuollon aikana sijaishuollon aikana sekä asiakaspalavereissa. Myös viranomaistahot pitivät tärkeänä, että jälkihuolto näyttäytyy luonnollisena jatkumona sijaishuollolle.

Et kuitenkin se, että siihen jotenkin kiinnittyis ja sitoutuis siinä sijaishuollon aikana, vaikka siinä 17, 16 täyttää, niin siinä olis sit jo kiinnittynyt ehkä myös niihin työntekijöihin, jotka sitten täydellisessä tilanteessa jatkaisi ehkä vielä sitten sen jälkihuollonkin. (V1)

...ja siks mää tarvitsin sitä painostamista, et mää suostuin siihen, mutta en kadu sen jälkeen kun otin sen kyllä. En määkään olisi ite ottanu sitä muualta sitä jälkihuoltoon vastaan muuta ku täältä. (A1)

Harjuniityn entiset ja nykyiset jälkihuoltoasiakkaat kokivat, että eri ammattiryhmien ja toimijoiden välinen työnjako on ollut heille selkeä. Nuorille on jälkihuoltosuunnitelman pohjalta syntynyt ymmärrys siitä mistä he saavat apua ja tukea elämän erilaisiin tilanteisiin. Työnjako sosiaalityöntekijän, jälkihuoltoa toteuttavan tahon ja eri yhteistyötahojen kesken on ollut pääosin selkeä. Viranomaistahojen vastauksissa korostui jälkihuolto-

suunnitelman tarkka laatiminen siltä osin, millaisena jälkihuoltotyö tulee näyttäytymään asiakkaan elämässä. Lisäksi pidettiin toivottavana, että voimavarojensa ja yksilöllisen tilanteensa mukaan nuori pyrkii jälkihuollon alussa tai sen aikana itsenäistymään ja siltä osin irrottautumaan perheestään muutamalla omillaan.

Lapsen tai nuoren tukeminen

Collins, Spencer ja Ward (2010, 126-127) keräsivät Yhdysvalloissa toteutetussa tutkimuksessa tietoa 96 entiseltä sijaishuollon asiakkaalta. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, minkälaista psykososiaalista tukea he ovat vastaanottaneet siirtyessään pois sijaishuollon piiristä. Tutkimuksessa todettiin, että monet nuoret kohtaavat sijaishuollon jälkeen kodittomuutta, mielenterveysongelmia, kouluttautumisvaikeuksia, päihteiden käyttöä sekä raskaaksi tulemista. Tältä osin ongelma-alueet eivät juurikaan poikkea suomalaisten nuorten jälkihuollon aikana kokemista haasteista. Tutkimuksesta käy ilmi, että nuoret, joilla on vahva sosiaalinen verkosto ympärillään, kokevat merkittävästi vähemmän ahdistuneisuutta ja masennusta kuin ne nuoret, joilla ei ole toimivaa tukiverkostoa ympärillään. Tukiverkoston katsottiin koostuvan muun muassa läheisistä, ikätovereista ja sijaishuoltolaitoksen työntekijöistä. Myös sijoitusajan muilla yhteistyötahoilla, kuten tukihenkilöillä ja terapeuteilla, katsottiin olevan vaikutusmahdollisuuksia nuoren hyvinvointiin. Tutkimuksessa todetaan, että nuori tarvitsee elämäänsä vähintään yhden turvallisen aikuisen, jotta siirtymävaihe kohti aikuisuutta on mahdollisimman turvattu. Tutkimuksessa myös selvisi, että virallisten kontaktien lisäksi, ja erityisesti niiden rinnalla, epävirallisten suhteiden rooli voi olla nuoren elämässä merkityksellinen.

Kumpuniitty Oy:n asiakkaita haastateltaessa laatukriteerit näyttäytyivät ensisijaisesti kokemuksina käytännön tilanteista. Suurin osa asiakkaista nosti psykososiaalisen tuen saamisen tärkeimmäksi jälkihuollon osa-alueeksi. Eräs asiakkaista koki tarvitsevansa säännöllisiä keskusteluja jälkihuoltotyöntekijän kanssa, osa taas koki saaneensa elämän vaikeissa hetkissä tukea jälkihuoltotyöntekijän läsnäolosta ja keskustelumahdollisuuksien luomisesta. Entiset ja nykyiset jälkihuollon asiakkaat kokivat saaneensa tarpeeksi keskusteluapua, motivointia ja tukea osakseen. Tuleva jälkihuoltoasiakas kertoi huomanneensa, että Harjuniittyyn on mahdollista tulla ja pyytää apua ilman, että tapaamista tarvitsee erikseen sopia.

...et yleensä tänne tulee aina joku silleen kysyyn jotain johki paperiin, et mitä mää laitan tähän ja tälleen näin. Tulee vaan yhtäkkiä kysyyn. (A3)

...sitten se saa mut aina miettiin asioita oikeesti ja sillä on hyviä mielipiteitä. Siltä mää saan terapiaa. Mää en saa terapeutilta terapiaa, mut mää saan [jälkihuoltotyöntekijän nimi] terapiaa. Ja se on mitä mää tarviin eniten jälkihuollosta, koska mää oon tottunu siihen, et mää saan puhumalla ne asiat pois... (A1)

Asiakkaiden vastauksissa korostuivat keskusteluavun ja tuen aspektit huomattavasti käytännön toimia enemmän. Asiakkaat korostivat tapaamisten, keskustelun ja henkilökohtaisen ohjauksen tärkeyttä sekä pitivät rauhoittavana tekijänä tietoa, että heille on olemassa paikka, johon voivat soittaa vuorokauden jokaisena tuntina ja jonne he ovat aina tervetulleita. Ihmissuhteet ja vastavuoroinen kommunikaatio esittivät pääroolia muun muassa asunnonhankkimisen, raha-asioiden sekä koulu- tai työpaikan sijasta. Valtakunnallisissa jälkihuollon laatukriteereissä painotetaan näiden käytännön toimien tärkeyttä ja sitä, että asiakasta niissä autetaan.

Siinä, kun hän opettelee elämään omassa asunnossa, mitä kaikkee siihen liittyy, kodista huolehtiminen, laskujen maksut, asumisvelvoitteista huolehtiminen ja motivointi ja kannustaminen sit siihen niinku siihen semmoseen hallittuun elämään. (V2)

Psykososiaalisen tuen merkitystä osana jälkihuoltoa ei tule vähätellä. Jälkihuoltoasiakkaiden ryhmiä ohjannut Pauliina Levamo (2007, 70) on todennut, että itsenäistymässä olevat lapset ja nuoret tarvitsevat turvallista aikuista sekä ulkoisen että sisäisen elämänhallinnan rakentamiseen ja vahvistamiseen. Levamon mukaan jälkihuoltotyössä korostuu ulkoiseen elämänhallintaan liittyvät seikat, kuten taloudellisen tuen hakeminen ja asuminen. Jälkihuoltoasiakkaat tarvitsevat kuitenkin itsenäistymisen tueksi myös läsnäoloa ja rinnalla kulkijaa. Laaksonen (2004, 27) esittää, että psykososiaalisen tuen ratkaisevia tekijöitä ovat tukeminen oman identiteetin ja omien vahvuuksien löytämisessä, ongelmanratkaisutaitojen kehittäminen sekä toivon ylläpitäminen. Ammatillinen psykososiaalinen työ voidaan jakaa kahteen kategoriaan, korjaavaan ja ennaltaehkäisevään työhön. Jälkimmäisellä viitataan neuvontaan ja ohjaukseen, kun taas korjaavalla työllä tarkoitetaan asiakkaan ongelmallisten elämäntilanteiden ratkaisemista yhdessä asiakkaan kanssa. (Pukkio & Hoikkala 2016, 19.) Molemmat psykososiaalisen työn muodot näyttäytyvät Harjuniityn jälkihuoltotyössä.

Entisiltä ja nykyisiltä asiakkailta kysyttäessä heidän parasta muistoaan jälkihuollosta, liittyivät vastaukset poikkeuksetta asiakkaan ja jälkihuoltotyöntekijöiden välisiin suhteisiin, vuorovaikutustilanteisiin sekä yhdessä tekemiseen. Yhteinen tekeminen ja huumori liitettiin myös vahvasti jälkihuollon parhaisiin puoliin. Vaikka kyseisten asiakkaiden kanssa on käytetty paljon aikaa käytännön toimiin, kuten toimeentulotuen hakemiseen, asunnon löytämiseen ja sen kalustamiseen sekä koulu- ja työkokeilupaiikkojen etsimiseen, arvottivat he tärkeimmäksi ihmisten väliset suhteet ja vuorovaikutuksen. Entiset jälkihuollon asiakkaat kokivat, että sijais- ja jälkihuollon aikana heille on syntynyt pysyviä ihmissuhteita työntekijöihin.

Teiltä sai tähän sit sellatteen potkun persuuksille, että kyllä tästä vielä hyvää tulee. (A2)

Se oli aika jännä, että teistäkin jäi joku sillai mun kaveriks, kuten vaikka [jälkihuoltotyöntekijän nimi], sinä, et sillai se oli paljon parempaa mitä sillai pysty kuvitteleenkaan periaatteessa. (A2)

Viranomaistahot kokivat henkisen tuen ja vahvan läsnäolon lisäksi jälkihuoltotyön funktioksi käytännön asioiden järjestämisen ja toteuttamisen. Onnistunutta ja laadukasta jälkihuoltoa kuvailtiin muun muassa arjen askareissa auttamiseksi, toiminnallisuuden lisäämiseksi, asiakkaan vastuuttamiseksi sekä hoitokontaktien järjestämiseksi. Jälkihuoltotyöntekijöiltä vaaditaan arjessa taitoa lukea tilanteita ja toimia asiakkaan edun mukaisesti. Ajoittain tämä voi tarkoittaa asiakkaan puolesta tekemistä, joskus taas voimakastakin näkemystä siitä, että asiakkaan tulee itse toimista selvittää itsenäistyäkseen. Viranomaistahot pitivät henkilökemialla jälkihuoltotyön onnistumisen ehtona. Koettiin, että työtä tehdään pitkälti omalla persoonalla ja vastavuoroiseen vuorovaikutukseen tukien, kuitenkin jälkihuollolle asetettujen raamien sisällä.

Ja toki sellanen kannustus, positiivinen kannustus siihen, että ne opiskelut etenis tai et jos ollaan jumissa jossakin kun se koulupaikka ei ollutkaan se oikea, niin mitäs sitten. Et ei jää sellasta luppoaikaa. (V3)

Valtiontalouden tarkastusvirasto (2012, 103-104) totesi raportissaan, että jälkihuoltoasiakkaita tuetaan taloudellisesti melko onnistuneesti, mutta henkilökohtaista tukea, ohjausta ja läsnäoloa ei kyetä tarjoamaan riittävästi johtuen työntekijöiden kiireestä ja

liiallisesta työkuormituksesta. Myös Reinikaisen (2009) väitöskirjassa tämän haastattelemat, nuorisokodista itsenäistyneet nuoret kertoivat henkisen ja psykososiaalisen tuen jääneen jälkihuollon saralla vähäiseksi. Suurin osa nuorista ei kokenut saamaansa tukea riittäväksi. Teettämieni haastatteluiden perusteella voidaan päätellä, että Kumpuniitty Oy:n asiakkaat ovat kokeneet psykososiaalisen tuen riittäväksi ja pitkälti jälkihuoltotyötä määritteleväksi. Tämä asettaa paitsi tavoitteita tulevaisuutta varten, myös työskentelyn pääpainon psykososiaaliselle tuelle.

Läheiset osana työskentelyä

Jälkihuoltosuunnitelman laatiminen yhdessä nuoren ja tämän läheisten kanssa mainitaan valtakunnallisissa jälkihuollon laatukriteereissä. Myös jälkihuollon työskentelyvaihe pitää sisällään aktiivista työskentelyä asiakkaan ja tämän perheen kanssa yhdessä laaditun jälkihuoltosuunnitelman mukaisesti (Pukkio 2016, 82). Kumpuniitty Oy:n asiakkaat eivät kuitenkaan pääsääntöisesti pitäneet läheistensä osallistumista päätöksentekoon kovinkaan tärkeänä. Asiakkaiden puheissa nousi vahvasti esille ajatus siitä, että jälkihuollon alkaminen merkitsee itsenäistymistä ja elämässä eteenpäin siirtymistä. Myös valinnanvapautta korostettiin.

Mun tapaset jätkät ja tytöt sitten myöskin voi olla, ettei halua, vaan se nuori voisi ite päättää siinä kohtaa. Et jos on mun tapanen nuori, niin se saa kieläytyä, sit jos on erilainen ja se tarvii niitä läheisiä ja ne on siinä vielä elämässä mukana, niin silloin se on tärkeitä. (A1)

Laatukriteereissä korostetaan ihmissuhdeverkoston vahvistamista siten, että läheiset kykenevät tukemaan asiakasta läpi jälkihuollon ja myös sen jälkeen. Suurin osa asiakkaista ei pitänyt omalla kohdallaan rationaalisena ratkaisuna osallistaa läheisiään aikaisempaa korostetummin. Koettiin, että tiivis työskentely läheisten kanssa sopii varmasti osalle asiakkaista, mutta ei kaikille. Eräs asiakkaista toivoi, että hänen vanhempinsa olisi otettu tiiviimmin yhteyttä jälkihuollon aikana. Osa piti hyvänä ideana, että vanhemmille tiedotettaisiin mitä jälkihuollosta on päätetty ja mitä asiakkaan kanssa on tehty. Aktiiviseen työskentelyyn eivät asiakkaat läheisiään juuri kaivanneet. Yksilölliset elämäntilanteet nousivat määrittäjäksi läheisten osallistamisessa.

Niin siitä pitää olla semmonen, että pitää olla aika täys luotto vanhempien kanssa ja pystyy puhumaan mistä tahansa ja uskaltaa niiden kanssa puhua, ja se on aika vaikeeta löytää semmonen... (A6)

No kyllä se välillä on ihan jees, mut ei niinku koko aikaa. Tai en mää kaipaa äitiä tai halua sitä siihen. Sillon tällön niinku, et äitikin vois olla siinä, kuulla mitä me ollaan tehty vaikka jonku jälkihuoltotyöntekijän kanssa ja silleen. (A3)

Läheisten rooli osana jälkihuoltoa mietitytti myös viranomaistahoja. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokivat yhteydenpidon vanhempiin ajoittain ongelmalliseksi. Joskus asiakkaat kieltävät kertomasta vanhemmilleen asioistaan, mikä yksinkertaistaa tilannetta viranomaisen näkökulmasta. Ajoittain taas ajaudutaan tilanteisiin, joissa on käytettävä omaa eettistä harkintaa mitä asioita vanhemmille tulee kertoa ja missä tilanteessa. Eräs haastateltavista koki, että läheisten vahva osallistuminen asiakkaan jälkihuoltoon voi pahimmillaan jopa estää sen toteuttamisen.

Ja sit mää ajattelen, että kyllähän lapsen biologiset vanhemmat ja suku tuottaa niitä haasteen paikkoja. Sit edelleen vaikka nuori on kuinka 18, jos hän ei sit suoraan sano, että nää vanhemmat tästä ulos kiitos, mitä ne ei yleensä sano, niin ne tuo siihen sen oman mausteensa kyllä... (V6)

Viranomaisten näkemyksen mukaan osa asiakkaista kokee jälkihuollon ennen kaikkea aikuistumisena, jolloin läheisverkoston rooli kapenee. Osa taas kaipaa läheisiään elämänsä, mutta haluaa määritellä yhteydenpidon rajat itsemääräämisoikeuden puitteissa. Laatukriteerien täyttyminen läheisverkostoa koskien on siten hyvin yksilöllistä ja asiakaslähtöistä. Vastauksissa korostui jälkihuoltotyöntekijän ammatillisuuden ja kokemuksen rooli. Osa vastaajista tiedosti, että aihealue on haasteellinen, johon on harvoin tarjolla valmiita vastauksia. Päätöksenteon pohjalle toivottiin asiakkaan yksilöllisen tilanteen pohtimista sekä ”pelisilmää”.

Nuoren läheissuhteet, se on varmaan sellanen, se on koko ajan pinnalla nuorilla, se et löytäis oman selväpäisyytensä siihen hommaan ja sen oman elämän. (V5)

6 PALVELUKUVAUS KEHITTÄMISEN KESKIÖSSÄ

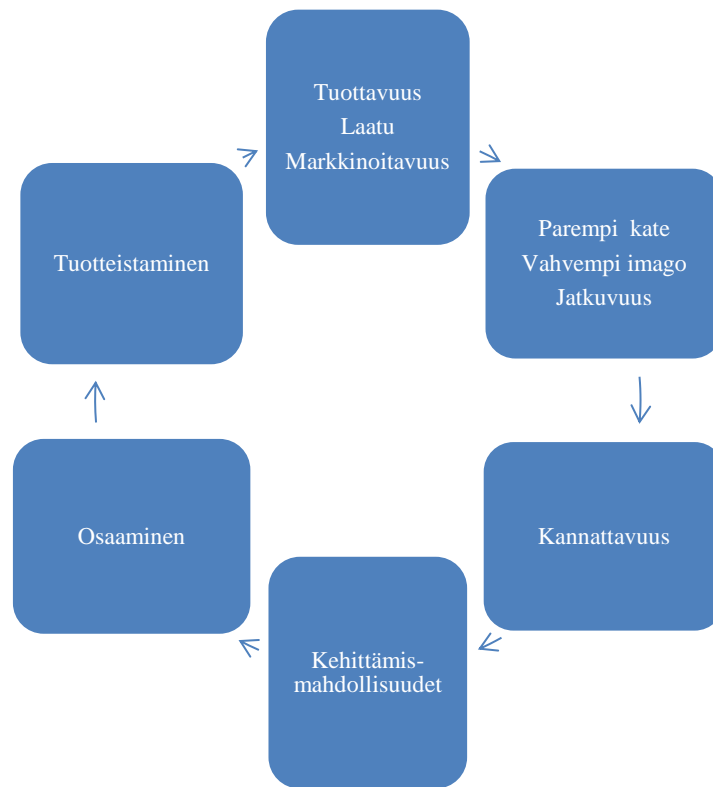
Tässä luvussa käsittelen tuotteistamista ja palvelukuvausta sekä esittelen työorganisaation ulkopuolisilta tahoilta kerättyä haastatteluaineistoa palvelukuvausta koskien. Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon palvelukuvauksen rakentumista kuvailen luvussa 7.4.

6.1 Palvelukuvauksesta ja tuotteistamisesta

Palvelukuvauksen laatiminen perustuu aina palvelun tuotteistamisprosessiin. Tuotteistamisella tarkoitetaan yksityiskohtaista määrittelyä, jonka keskiössä on palvelu omana kokonaisuutenaan. Palvelu määritellään ja sille asetetaan tavoitteet, sisältö ja tarvittavat resurssit. Tuotteistaminen edellyttää, että toiminnalla on selkeä funktio ja että se on mahdollista purkaa yksittäisiin palvelutilanteisiin. Prosessissa merkittävässä roolissa on asiakkaiden ja palveluprosessien analysointi. (Majoinen, Sahala & Tammi 2003, 62.)

Tuotteistamista voidaan hyödyntää sekä uuden palveluidean kehittämisessä että jo olemassa olevan palvelun laadun parantamisessa. Tuotteistamisen tavoitteena on parantaa palveluntarjoajan kilpailukykyä määrittelyn, vakioinnin, systematisoinnin ja konkretisoinnin avulla. Asiakkaan näkökulmasta tuotteistaminen konkretisoi palvelu. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 5.) Myös palveluiden tilaajille se tekee palvelun arvioimisesta ja sitä kautta ostamisesta vaivattomampaa. Tavoitteena on tuottaa palvelua, joka on laadukasta, uskottavaa, erottumiskykyistä ja helposti ymmärrettävää (Jaakkola ym. 2003, 27).

Sipilän (1996, 23) mukaan tuotteistamisesta voi tulla se tekijä, joka ohjaa palveluntuottajan menestymisen kehälle. Tuotteistaminen luo laatua ja tehokkuutta ja helpottaa markkinointia. Näin on mahdollista saavuttaa parempi kate sekä vahvan imagon mukanaan tuomaa mainetta, minkä avulla tavoitellaan parempaa kannattavuutta. Kannattavuus osaltaan mahdollistaa varoja kehittämistyöhön, joka osaltaan aikaansaa osaamisen ja asiantuntijuuden kerryttämistä. Osaamisen karttuminen luo uusia mahdollisuuksia tuotteistamiseen, mikä jälleen osaltaan lisää tuottavuutta.



KUVIO 10. Onnistuneen tuotteistamisen luoma kehä (Sipilä 1996, 22)

Parhaassa tapauksessa tuotteistaminen synnyttää kehän, joka sekä vahvistaa yrityksen markkina-asemaa että tuo mukanaan uusia mahdollisuuksia kehittää palvelua ja laajentaa osaamista. Onnistuneesta tuotteistamisesta hyötyy työorganisaatio, sen henkilökunta, palveluntilaaja sekä asiakkaat.

Sosiaalialan piirissä on aikaisempaa laatutietoisempia asiakkaita, jotka ovat kiinnostuneita julkisen ja yksityisen sektorin eri palveluvaihtoehtoista. Lisäksi julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön mukaisesti kunnat ovat velvollisia kilpailuttamaan ulkopuolelta ostamansa palvelut. Pääsy kilpailutukseen on kustannustehokkuus. Houkuttelevat, laatutietoiset ja kattavat palvelut tuotteistamalla taataan hyvät mahdollisuudet menestyä kilpailutuksessa. Tuotteistaminen myös lisää asiakastyytyvää, sillä palvelun sisältö, laatu ja hinta ovat kaikille osapuolille, niin palvelun maksajille kuin sen käyttäjillekin, tiedossa. (Kivistö 2003, 11.) Suomessa on sosiaalialalla päädytty tilanteeseen, jossa osaaminen tuotteistetaan markkinakelpoiseksi tuotteeksi ilman, että kadotetaan sosiaalialan pitkäaikaisten tavoitteiden ja eettisyyden erityispiirteitä ja velvoitteita (Jämsä & Manninen 2000, 10).

Jälkihuoltopalvelut ovat määriteltävissä asiantuntijapalveluiksi. Asiantuntijapalveluita on joskus haasteellista nimetä tuotteiksi. Tuote-käsitettä ei käytetä tilanteissa, joissa työorganisaation toimintaa ei ole onnistuttu mieltämään tuotteeksi. Palvelu nähdään vain osaamiseksi, jota hyödynnetään tilaajan tehdessä tilauksensa. Haasteeksi osoittautuu tilanne, jossa yritykseltä kysytään ”Mitä myytte?” eikä kysymykseen osata selkeästi vastata. Tuoteajattelu on merkki professionalismista. (Sipilä 1996, 12-16.) Sanalla tuote tarkoitetaan sekä tavaroita että palveluita. Tuotteen tulee olla selkeästi määriteltävissä, hinnoiteltavissa ja sisällöltään täsmennettävissä. Sosiaalialan erityispiirteenä on lisäksi se, että tuotteen tulee välillisesti tai välittömästi edesauttaa kansallisten ja kansainvälisten tavoitteiden ja eettisten periaatteiden täyttymistä. Sosiaalialan palvelutuotteisiin kuuluu lähes poikkeuksetta myös vuorovaikutustilanne, jota ei voi teknologiaa käyttämällä korvata. Tuotteeseen yhdistettävissä oleva visio tai innovaatio voi vahvasti vaikuttaa kehittämistyön taustalla, mutta tuotteistamisen lähtökohtana on aina asiakaskunta. (Jämsä & Manninen 2000, 13-16.)

Tuoteajattelu luo työorganisaatioon tehokkuutta ja laatua. Tuotteistaminen parantaa kehittämistyön tehokkuutta tarjoamalla sille selkeät raamit ja tavoitteet ja pakottaa tarkastelemaan toimintaprosesseja, jolloin eri työvaiheet rationalisoituvat. Työvaiheiden selkiintyessä on työnjako sulavaa ja henkilöstön erikoisosaaminen on helpommin huomioitavissa. Yksityisen sektorin lastensuojelupalveluiden piirissä on kilpailua, joten on tärkeää, että palveluntilaajan päätöstä helpotetaan tuotteistamalla palvelu. Markkinointi helpottuu kun työorganisaatiolla on esiteltävissä ja myytävissä konkreettista epämääräisen sijasta. Oman palvelun kokonaisvaltainen tunteminen lisää työntekijän varmuutta tilanteissa, joissa häneltä tiedustellaan palvelusta. Yhtenäinen tieto ja toiminta näyttäytyvät terävyytenä työorganisaation imagossa. (Sipilä 1996, 18-20.)

Tilanteissa, joissa palvelun laadun arviointi on haasteellista, asiakas tai palveluntilaaja voi perustaa odotuksensa ja mielikuvansa palvelun näkyviin elementteihin. Konkreettiset elementit auttavat tarkastelemaan ja arvioimaan palvelun sisältöä ja laatua ja siten helpottavat palvelun käyttöönottoprosessia. Palvelun konkretisointi lisäksi tehostaa palvelun myymistä, sillä eri tahoille voidaan esittää jotakin käsin kosketeltavaa. Palvelusta voidaan tehdä aineellista esimerkiksi erilaisten esitteiden tai muiden painotuotteiden avulla, jotka viestivät paitsi palvelun sisällöstä ja toteutustavoista, myös palvelun imagosta ja laadusta. (Jaakkola ym. 2003, 27-28.)

Tuotteistamista ja palvelukuvausta on käytetty paljon eri alojen tutkimuksissa ja kehittämishankkeissa. Molemmat käsitteet sopivat sosiaalialan lisäksi lähes kaikille toimialoille, joten tutkimusten kirjo on laaja. Kärkelä (2015) toteutti YAMK-tasoisesta kehittämishankkeen, jossa hän tarkasteli tuotteistamista osana kehitysvammaisten aikuisten asumispalvelua. Kyseisessä organisaatiossa ei ollut ennen laadittu prosessikuvausta eikä palvelukuvausta tarjolla olevista eri asumispalvelun muodoista. Kehittämishanke alkoi monivaiheisesta prosessityöskentelystä ja päättyi neljän erillisen palvelukuvauksen laatimiseen toiminnan suurimmista palvelukokonaisuuksista. Valmiit palvelukuvaukset on tarkoitettu sekä asiakkaille ja heidän läheisilleen että eri yhteistyötahojen ja kuntien käyttöön palvelun kokonaiskuvaa selkeyttämään.

Hämeenlinnan seutukunnassa toteutettiin vuosina 2005-2007 hanke, jossa työstettiin tuotteistusta, laatua ja kilpailuttamista sosiaalipalveluissa. Hankkeen päätavoitteena oli luoda kilpailuedellytysten pohjaksi sosiaalipalveluiden tuotteistus sekä määritellä tuotteistamisen tuloksena syntyneille palvelutuotteille laatukriteeristö. Hankkeessa tuotteistettiin vanhusten ja mielenterveyskuntoutujien palveluasuminen, lastensuojelu ja lasten päiväkotipalvelu. Tuotteistusprosessiin osallistui edustajia sekä kunnalliselta että yksityiseltä sektorilta. Hankkeen tuloksena laadittiin kullekin palvelulle tuotemäärittelyt, jotka sisälsivät rakenteelliset ja toiminnalliset laatumäärittelyt. Näitä hyödyntäen laadittiin palvelukuvaukset tukemaan hankkeessa laadittuja, eri palvelukokonaisuuksia käsitteleviä tarjouspyyntöpohjia. (Harjula 2007.)

Yhteenvetona voidaan todeta, että tuotteistaminen ja palvelukuvaus ovat oleellinen osa nykypäivän sosiaalipalveluita. Palveluiden tuotteistaminen on yksi tärkeimmistä menestystekijöistä, sillä ilman sitä ei ole aukottomasti osoitettavissa, mitä palveluntarjoajan tuottama palvelu on. Kuten edellä esittelemäni tutkimukset osoittavat, palvelukuvauksen taustalla vaikuttaa poikkeuksetta onnistunut tuotteistaminen, jota voidaan toteuttaa monissa eri ympäristöissä, monin eri kokoonpanoin. Tuoteajattelu on osa nykypäivän sosiaalialaa, vaikka se mielikuvissa usein ensisijaisesti yhdistetäänkin muihin, vahvan kilpailuasetelman omaaviin aloihin. Sosiaalialalle ominaista on laatu-tietoisuus, joka on suurelta osin kunnallisen kilpailutuksen aikaansaannos. Tuotteistamisprosessissa ei kuitenkaan tule milloinkaan sivuttaa sosiaalialan perusluonnetta ja -tehtävää. Sosiaalialan erityisyydellä, toisin sanoen ihmisten välisellä vuorovaikutuksella, on oleellinen rooli tuotteistamisessa. Tuoteajattelu luo lastensuojelun ja jälkihuollon piiriin tehokkuutta ja laatua, sillä sen avulla voidaan epämääräisen esittelyn sijasta esittää työstettyä ja yksi-

tyiskohtaista tietoa palvelusta. Työorganisaation yhteisesti jakama tieto ja toiminta voi olla avain menestykseen lastensuojelussa, joka on julkisen sektorin lisäksi nykyään vahvasti myös yksityisen sektorin tuottamaa. Tuotteiden ja palveluiden tuotteistaminen ja onnistunut markkinointi, esimerkiksi kirjallisen palvelukuvauksen ominaisuudessa, edistävät tehokasta ja laadukasta yritystoimintaa.

6.2 Palvelukuvaus työyhteisön ulkopuolella

Kumpuniitty Oy:ssä ei ole aikaisemmin suoritettu jälkihuollon palveluiden systemaattista tuotteistamista. Jälkihuolto on ollut jo yli 10 vuoden ajan oleellinen osa yrityksen toimenkuvaa. Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa nousi esiin työorganisaation toive jälkihuollon palvelukuvauksesta. Palvelukuvauksesta arveltiin olevan hyötyä niin palveluntilaajille, asiakkaille ja heidän läheisilleen kuin myös työorganisaatiolle itselleen. Työorganisaatiota hyödyttää palvelukuvauksen laatiminen, sillä silloin kaikille työyhteisön jäsenille on selvillä jälkihuoltopalvelun sisältö ja se, mitä siltä odotetaan. Työorganisaatiossa koettiin tärkeäksi, että jälkihuoltopalvelulle on laadittuna oma palvelukuvaus, sillä yrityksen jälkihuoltotoiminta on melko laajaa ja siihen on panostettu henkilöstöresurssien osalta verrattain paljon. Sille on myös rakentunut omaleimainen maine.

Toki te ootte, Harjuniitty yksikkönä, te ootte jo niin selkeesti suuntautunut siihen, että sinne tullaan vähän vanhempana ja teillä on niin selkeä palvelu, mitä te viette siellä eteenpäin. Ehkä sitten taas te ootte vähän niinku poikkeuksellinen siinä, että kyllä meillä muuten ehkä sitten kuitenkin lähetään siitä, että se on sitä sijaishuoltoa, ja sitten jälkihuolto ehkä tulee erikseen.
(V1)

Hyödyllisyys

Näkemykset jälkihuollon palvelukuvauksen sisällöstä ja hyödyllisyydestä erosivat paljon viranomaistahojen ja Kumpuniitty Oy:n asiakkaiden välillä. Asiakkaat arvostavat verbaalista tiedonkulkua enemmän kuin informaation sisäistämistä visuaalisesti ja kokivat, että palvelukuvaus saattaa pahimmillaan syrjäyttää yhteiset keskustelut, jolloin heidän kykynsä käsitellä informaatiota vaikeutuisi. Haastattelutilanteessa vakuutettiin, että palvelukuvauksen tarkoitus on toimia keskustelujen ja jälkihuoltosuunnitelmien tukena,

mutta tästä huolimatta suurin osa asiakkaista ei pitänyt palvelukuvausta kovinkaan tarpeellisena.

...toisaalta mää haluaisin sit kans et ihan kasvotusten puhutaan, että jälki-huoltotyöntekijöiden kanssa niinku siitä, et ei, et kaikki lukee vaan paperissa ja mää luen niitä yksikseen. (A3)

Mun mielestä semmonen olis ollu varmaan vähän turha. Tai olis ylipäättään jos semmonen tulis. Itelle ainakin. (A5)

Viranomaistahojen näkemys palvelukuvauksen hyödyllisyydestä oli hyvinkin positiivinen. Viranomaistahot kokivat, että palvelukuvaus luo raamit työskentelylle ja jälkihuollon vähimmäisvaatimuksille. Erityisen tärkeänä pidettiin määritellyn palvelutason ja laadun osoittamista ja sen myötä palvelukuvausta takeena palvelun toteutumisen asteesta ja sisällöstä. Osa viranomaistahoista kertoi aika ajoin joutuvansa muistuttamaan toimijoita laadukkaan palvelun sisällöstä ja sen vaatimuksista. Tämän vuoksi koettiin, että palvelukuvaus voi toimia työvälineenä niin palveluntilaajalle kuin -tuottajallekin ja toimia ikään kuin muistilistana niistä palvelun aspekteista, jotka on luvattu toteuttaa. Viranomaisten mielestä palvelukuvauksen tulee hyödyttää myös asiakasta, joka näkee miten häntä on sitouduttu tukemaan itsenäistymisprosessissaan. Viranomaisten esille nostama asiakaslähtöisyys palvelukuvauksen laatimisessa suhteessa asiakkaiden vastauksiin on melko suuressa ristiriidassa, sillä asiakkaat eivät kokeneet palvelukuvaukselle juuri tarvetta.

Joo, mun mielestä se kuulostaa ihan hyvältä. Ja ne kokemukset mitkä mulla on sillä tavalla, että nuori on jälkihuollossa siellä laitoksessa missä on ennenkin ollut, eli on ollut sijoitettuna, niin se on jotenkin helppoa sitten sen jälkeen tehdä sitä yhteistyötä silläkin tavalla. (V4)

Pitäiskö siinä olla jokin viranomaisversio, pitäiskö siinä olla sitten sille nuorelle oma versio. Se olis ehkä hyvä se yks, joka olis selkee. (V4)

Kilpailutus ja siihen liittyvä markkinointi osana lastensuojelua puhututti viranomaistahoja. Kilpailutuksen näkökulmasta jälkihuollon palvelukuvauksen omaamista pidettiin eräänlaisena etulyöntiasemana, sillä sen myötä palveluntarjoajalla on mahdollista osoit-

taa kirjallisessa muodossa osaamisensa. Kilpailutuksen ja markkinoinnin lisäksi palvelukuvaukselle nähtiin erityistä tarvetta uuteen palveluntarjoajaan tutustuttaessa. Palvelukuvauksen roolia pidettiin merkittävämpänä uusien toimijoiden kohdalla kuin pitkään alalla olleiden. Haastateltavat kokivat, että ilman valmiutta osoittaa selkeästi mitä osaamista toimija omaa, ei kyseinen palvelutuottaja tule valintaprosessissa valituksi.

Jos tapaat ihmisen, joka markkinoi palveluaan ilman, että osaa selkeästi kertoa mitä se on, mitä se pitää sisällään, mitä erilaisissa tilanteissa heidän palvelunsa voi tarjota, niin jos ei näihin kysymyksiin osaa vastata, niin ei se palvelu tule myöskään valituksi. Kyllä se vaan selkeesti raaka peli on. (V6)

Yhteistyön rooli jälkihuollossa näkyi palvelukuvauksesta keskusteltaessa. Sekä viranomaistahot että asiakkaat kokivat, että palvelukuvauksen avulla yhteistyö eri tahojen kesken voi selkeytyä. Palvelukuvaus voi selkiyttää kaikkien osapuolten työtehtäviä ja sen avulla voidaan osoittaa kunkin tahon osaamisalueet ja tehtävänjako jälkihuolto-suunnitelmaa laadittaessa. Eräs Harjuniityn entinen jälkihuollon asiakas toivoi, että hänellä olisi aikanaan ollut näyttää asioistaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle mitä Harjuniityn jälkihuolto pitää sisällään ja näin perustella oman jälkihuoltonsa jatkamista talouspaineiden alla olevan kunnan rahoittamana.

No mun mielestä siitä olis voinu olla hyötyä, mun mielestä siitä olis pystynyt näyttämään sossullekin, että jos se kysyy, et mitä se jälkihuolto sisältää, niin ole hyvä ja ota tosta. (A4)

...ja sithän se olis tietyllä tavalla sellanen käsikirja meille yhteistyökumppaneille, et mikä meillä on mahdollista. (V4)

Sisältö

Viranomaistahot pitivät erityisen tärkeänä palvelukuvauksen selkeää ja totuudenmukaista sisältöä. Vahingollisimmaksi skenaarioksi nimettiin tilanne, jossa palvelukuvauksen sisältö ei vastaa sitä, mitä asiakas käytännön tasolla vastaanottaa. Tärkeänä pidettiin, että palvelukuvauksessa esitetyt asiat pitävät paikkansa ja että palvelukuvaus on aina ajan tasalla. Myös jälkihuollon työkokemuksen näkymistä ja vaikutusta palvelukuvauksen sisältöön pidettiin tarpeellisena. Ylimalkaisten ja tyhjien lupauksen kirjaamista palvelukuvaukseen ohjeistettiin välttämään.

Mut se mikä on mun mielestä tärkeätä, että jos on joku palvelukuvaus ja siinä luvataan jotain, sen pitää pitää paikkansa. Niitä pitäisi päivittää, niiden pitää olla ajan tasalla. Niiden pitää olla tosi hyvin tehtyjä. Ja ei ehkä liikaa maailmaan syleileviä, et se mitä luvataan, niin se pitää... (V3)

Palvelukuvauksen sisällöltä vaadittiin erityisesti maanläheisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Osa viranomaistahoista korosti arvomaailman ja toimintamallien näkymistä palvelukuvauksessa sekä mahdollisuutta yksilölliseen palvelusuunnitteluun asiakkaan kanssa. Ne Kumpuniitty Oy:n asiakkaat, joiden mielestä palvelukuvauksesta voi olla hyötyä, kokivat, että palvelukuvaus olisi ennen kaikkea lisä asiakaspalaveriä ja yhteisiin keskusteluihin. Osa asiakkaista kertoi vierastavansa virallisuutta, kirjallisia suunnitelmia ja esitteitä. Myös viranomaiset muistuttivat selkeyden tärkeydestä, sillä osa asiakkaista ei koe visuaalista informaatiota helposti lähestyttävänä tiedonsiirron muotona.

Et just viimeks eilen ollaan kuultu, että nuoret saattaa ahdistua kaikesta tällaisesta lomakkeista sun muista, että jos sen pitää semmosena kepeänä, niin mää nään, et se on varmaan niinku todella informatiivinen, just ku sanoit huoltajatin, niin myös heille, että mitä tää jälkihuolto on. (V2)

No kyllä se olis varmaan, niinku että aluks sen lukee ja siitä tulee selvä käsitys, jos jokin ymmärsi väärin puhuttaessa tai sitten että jos unohtuu, niin voi siitä kattoo, niin ei tarvi soittaa aina. Mutta ehkä toisille, mutta ei varmaan kaikki siitä hyötyis. (A6)

Onnistuneen palvelukuvauksen rakennetta kuvailtiin viranomaistahojen puolelta lyhyeksi, informaattorikkaaksi ja käytännönläheiseksi. Käytännönläheisyyttä kuvailtiin muun muassa eri toimintamenetelmien ja konkreettisten itsenäistymisprosessin osa-alueiden näkymisenä. Viranomaistahot muistuttivat, että asiakkaita ei välttämättä kiinnosta niinkään työn arvopohja ja laatu, vaan konkretia. Palvelukuvauksesta ehdotettiin tehtävän työkirjamainen apuväline arjen työtehtäviin. Näin jälkihuoltotyöntekijöiden mahdollisuus toteuttaa työtä pitkälti omalla persoonallaan säilyisi, mutta palvelulle määriteltäisiin lisäksi raamit, joiden mukaan kaikki toimivat. Tämä lisäisi osaltaan myös tasavertaisuutta asiakkaiden keskuudessa. Palvelukuvauksessa toivottiin eriteltävän käytännön työvaiheiden lisäksi myös palvelun hinta, tuntisopimukset ja niiden tuntimäärät, resurssit ja jälkihuoltotyöntekijöiden ammatti- ja mahdollinen erityisosaaminen.

7 KEHITTÄMISHANKKEEN TUOTOKSET

Tässä luvussa esittelen kehittämishankkeen tuotokset, jotka pohjautuvat viimeisen kehittämispäivän antiin, joka järjestettiin lokakuussa 2016. Työskentely toteutettiin Harjuniityn tiloissa ja se kesti viisi tuntia. Kehittämispäivään osallistui allekirjoittaneen lisäksi Harjuniityn johtaja ja Kumpuniitty Oy:n molemmat omistajat. Tuotokset on jaettu omiin osa-alueisiinsa, kuten on jo aikaisemmin havainnollistettu (kuvio 6). Aluksi esittelen käytännön tason kehittämistyön tuloksia, joista pientyöryhmä päätti sekä SWOT-analyysin, MoSCoW-menetelmän että haastatteluaineiston perusteella. Tämän jälkeen esittelen arvot, jotka määriteltiin ohjaamaan Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltoa. Valtakunnallisten jälkihuollon laatukriteerien täyttymistä suhteessa Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltoon tarkasteltiin ja pientyöryhmä teki päätöksiä, joiden perusteella kaikki laatukriteerit jatkossa jälkihuoltopalvelussa täyttyvät. Viimeisenä päätettiin Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon palvelukuvauksen sisällöstä ja rakenteesta. Kolmen viimeisen luvun päätteeksi olen laatinut kaavion, joka kuvantaa kyseisen aihealueen kehittämisprosessia kehittämishankkeen aikana.

7.1 Vaikutukset Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalveluun - kehittämistyö päätökseen

Viimeisenä kehittämispäivänä päätettiin käytännön tason toimenpiteistä Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelua koskien. Toimenpiteitä työstettiin suhteessa aikaisempien kehittämispäivien aineistoon eli SWOT-analyysiin (taulukko 1), MoSCoW-menetelmään (kuvio 7 ja 8) sekä haastatteluaineistosta esille nousseisiin toiveisiin, vaatimuksiin ja palautteeseen koskien Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelua.

Pientyöryhmän palattua SWOT-alanyysiin (taulukko 1) huomattiin, että monet asiat, erityisesti heikkouksien osalta, olivat muokkautuneet. Heikkouksia ei viimeisenä kehittämispäivänä koettu olevan enää ensimmäisen kehittämispäivän mukaisesti. Myös vahvuudet olivat osaltaan muuttaneet muotoaan. SWOT-analyysin aineisto analysoimalla viimeisen kehittämispäivän työskentelyä tehostettiin syventymällä vain niihin aihealueisiin, joihin työorganisaation on mahdollista toimillaan vaikuttaa. Pientyöryhmä päätti olla käyttämättä aikaa uhkakuvien käsittelemiseen, sillä nimetyt uhat ovat ennen kaik-

kea yhteiskunnallisista rakenteista johtuvia, joihin jälkihuoltopalvelua kehittämällä ei voida vaikuttaa. Pientyöryhmä päättikin SWOT-analyysissa nimettyihin mahdollisuuksiin panostamalla ja niitä hyödyntämällä vaikuttaa ensisijaisesti palvelun vahvuuksiin ja heikkouksiin.

Myös pientyöryhmän laatimaan MoSCoW-menetelmään (kuvio 7) palattiin viimeisenä kehittämispäivänä. Olin valmiiksi analysoinut MoSCoW-menetelmän aineiston ja esitin analyysin pohjalta jälkihuollon vaatimukset niiden mahdollistajatahojen mukaisesti (kuvio 8). Pientyöryhmän työskentelyssä paneuduttiin ainoastaan niihin vaatimuksiin, joista Kumpuniitty Oy palveluntuottajana vastaa. Palveluntuottajan vaatimuksia työstettiin myös osana arvo-, -laatu- ja palvelukuvaustyöskentelyä, joita kuvaan luvuissa 7.2, 7.3 ja 7.4.

Koivisto (2005, 140-141) esittelee artikkelissaan jatkuvan parantamisen käytännön, joka yhdessä organisationaalisen oppimisen ja systemaattisen kehitystoiminnan kanssa mahdollistaa ja luo edellytykset onnistuneelle kehittämistyölle. Kehitystyön ja oppimisen välillä on vahva side ja ne vaikuttavat suhteessa toisiinsa. Yrityksien oppimiskykyä voidaan tuoda esille kehitystoiminnan ja jatkuvan parantamisen muodossa. Jatkuvan parantamisen lähestymistapa perustuu prosessisuuntautuneeseen kehitystoimintaan, jonka perusoletus on, että systemaattinen kehitystyö tuottaa vääjäämättä hyviä tuloksia. Lisäksi jatkuvassa parantamisessa on kyse kaikki henkilöstöryhmät kattavasta ja kaikkia koskeavasta kehittämistyöstä. Toisin kuin teoreettiselle keskustelulle, jatkuvalla parantamisella ominaista on käytännönläheisyys. Olen kehittämishankkeessani korostanut konkreettisuutta, joka kulminoituu Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltoa koskeviin käytännön tason toimenpiteisiin ja muutoksiin. Arvot, laatuksiteerit ja palvelukuvaus olivat jälkihuollon kehittämisen määrittäjinä työorganisaatiolle uusia ja samanaikaisesti melko vahvan teoriapohjan omaavia käsitteitä. Käytännön tason toimet ovat kuitenkin yhtäläisiä tärkeitä, sillä niistä rakentuu jälkihuollon näkyvä muoto. Käytännön työtapoja ja -toimia muokkaamalla voidaan palvelua modifioida toivotunlaiseksi.

Palveluntarjoaja kykenee tarjoamaan laadukasta palvelua vasta kun sen toiminnan perusedellytykset ovat kunnossa. Sekä sijais- että jälkihuollon kannalta oleellisia perusedellytyksiä ovat arvot, toimintaperiaatteet, henkilöstö, johtaminen, resurssit ja toiminnan arviointi. Palvelun kokonaislaatua tarkasteltaessa tarvitaan edellä mainittujen osaluokien arvioimista, sillä pelkkä laatuksiteerien täyttyminen ei riitä. (Valtakunnalliset

sijaishuollon laatukriteerit 2004, 10-11.) Olen luokitellut pientyöryhmän määrittelemät käytännön tason toimenpiteet edellä mainittujen perusedellytysten alle. Tarkastelen perusedellytysten täyttymistä Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelussa kehittämishankkeen päätyttyä.

Arvot

Kaiken toiminnan tulee perustua työyhteisön kesken määriteltyihin arvoihin (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 11). Kehittämishankkeen aikana Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelulle määriteltiin omat arvot (taulukot 5,6 ja 7). Jokaiselle arvolle myös määriteltiin sitä ilmentävä eettinen periaate, tavoite ja toimintatapa.

Toimintaperiaatteet

Palveluntarjoajan tulee kirjallisin dokumentein pystyä havainnollistamaan eksplisiittisesti palvelunsa rakenne ja sisältö toimintaperiaatteineen (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 11). Yhtenä kehittämishankkeen tuotoksena laadittiin palvelukuvaus, joka esittää Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun toimintaperiaatteet. Palvelukuvaus esittelee lisäksi perustiedot yrityksestä, palvelun sisällöstä, asiakaskunnasta, arvoista ja laadusta. Palvelukuvauksen rakentumista kuvataan luvussa 7.4.

Henkilöstö

Eniten toimenpiteitä määriteltiin käsittämään henkilöstöä ja sen työtehtäviä. Toiminnan laadun saavuttamiseksi palveluntarjoajalla tulee olla riittävä määrä ammattitaitoista henkilöstöä (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 11). Viimeisenä kehittämispäivänä jälkihuollon henkilöstöresursseiksi asetettiin kaksi työntekijää, jotka kokonaisvaltaisesti vastaavat jälkihuollon toteuttamisesta. Lisäksi kolmannen, sijaishuollon puolella toimivan työntekijän työtehtäviin lisättiin nimettyjen jälkihuoltoasiakkaiden kanssa työskentely. Näin jälkihuollon vastuualuetta sekä laajennetaan että kohdennetaan entisestään.

Pientyöryhmän laatiman SWOT-analyysin (taulukko 1) yhdeksi vahvuudeksi nousivat henkilöstöresurssit, jotka pientyöryhmä koki jatkossakin tärkeäksi. Jälkihuollon työtehtävissä toimii myös tulevaisuudessa sekä mies- että naistyöntekijöitä. Kehittämishankkeen alkaessa Harjuniityn jälkihuoltopalvelussa panostettiin ympärivuorokautiseen palveluntarjontaan, joka perustui koko henkilökunnan kattavaan tiedonkulkuun. Näin SWOT-analyysin mukainen vahvuus muutti muotoaan ja uudeksi vahvuudeksi muodos-

tui keskitetty asiantuntijuus ja selkeä työnjako. Jälkihuollon asumisharjoitteluyksikkö Huvikumpu on poikkeus, sillä sen sijainti Harjuniityn yhteydessä velvoittaa kaikkien työntekijöiden työpanosta myös jatkossa.

MoSCoW-menetelmän pohjalta laaditun analyysin (kuvio 8) mukaan palveluntuottajan tulee paitsi mahdollistaa työntekijöitä jälkihuoltotyöhön, myös turvata heidän pysyvyytensä. Työntekijöiden pysyvyyttä ei viimeisenä kehittämispäivänä kuitenkaan käsitelty, sillä aihealue on kontekstiltaan jälkihuoltopalvelun kehittämistä laajempi ja moninaisempi kokonaisuus. Pientyöryhmä kuitenkin tiedosti, että jälkihuoltotyöhön tarvitaan riittävästi henkilöstöresursseja ja myös muutostilanteissa palvelun toteutuminen tulee taata.

Haastatteluaineiston mukaan viranomaistahot toivovat, että jälkihuoltotyöhön on lähtökohtaisesti nimetty erilliset työntekijät. Työ ei myöskään saa kärsiä saman työntekijän käyttämisestä sekä sijais- että jälkihuollon työtehtävissä. Viranomaistahojen mukaan jälkihuolto tulee eriyttää sijaishuollosta, mikä lisää osaltaan myös palvelun ammatillisuutta. Viranomaistahot painottivat henkilöstöresursseihin panostamisen lisäksi asiantuntijuuden korostamista. Pientyöryhmän mukaan lisäämällä ja kohdentamalla henkilöstöresursseja, tehostuu jälkihuollon professionalismismi ja asiantuntijuus. Yhteistyötahojen näkökulmasta myös yhteydenpitoa palveluntarjoajaan helpotetaan kohdentamalla palvelu tiettyihin työntekijöihin. Myös Kumpuniitty Oy:n asiakkaiden antama palaute psykososiaalisen tuen ja ihmissuhteiden muodostumisen merkityksellisyydestä huomioitiin vakauttamalla jälkihuoltotyöntekijöiden asemaa ja konsistenssia.

Pientyöryhmä päätti järjestää jälkihuoltotyöntekijöille omat jälkihuoltopalaverit. Jälkihuoltopalaverien ajankohdasta tai niiden tiheydestä ei kehittämishankkeen aikana päätetty. Jälkihuoltopalaverien tarkoituksena on käydä läpi asiakkaiden tilanteita, suunnitella työtä, tehdä työnjakoa sekä asiakkuuden päättymisen jälkeen tarkastella jälkihuollon arvojen ja laatukriteerien täyttymistä työskentelyssä kerätyn palautteen ja itsearvioinnin pohjalta. Työpäätteelle luodaan lisäksi oma raporttikansio, joka on tarkoitettu vain jälkihuoltoa koskevaan tiedonvälitykseen.

Henkilöstöä koskevien toimenpiteiden tavoitteena on työajan hyödyn maksimointi sekä työtehtävien ja työnjaon selkeytyminen sijais- ja jälkihuollon välillä. Rytikangas (2008, 54-55) esittelee perinteisen työtehtävien priorisointikeinon, eli ABC-luokittelun. A-töitä

ovat tuloksen ja tavoitteiden saavuttamisen kannalta tärkeimmät. Näihin tehtäviin on työntekijän panostettava työaikaansa ja energiaansa suoritustasolla 80-100%. B-töitä ovat välttämättömyydet, usein rutiinitehtävät, joiden tulosvaikutus on vähäisempi. C-töitä ovat tuloksen kannalta vähäpätöiset asiat, joiden tekemistä kannattaa pysähtyä pohtimaan. Osan voi delegoida tai jättää kokonaan tekemättä. Rytikankaan (2008, 57-59) mukaan myös Stephen R. Coveyn luoma nelikenttä töiden priorisointiin on tehokas keino jakaa työtehtäviä tärkeys- ja kiireellisyysluokkiin. Coveyn mukaan oleellisinta on organisoida ja hoitaa työtehtävät niiden tärkeysjärjestyksen mukaan. Tehtäväjärjestykseen vaikuttavat sekä työtehtävien kiireellisyys että niiden tärkeys. Nelikentän mukaan työtehtävät ovat jaettavissa tärkeisiin ja kiireellisiin, tärkeisiin, mutta ei kiireellisiin, ei tärkeisiin, mutta kiireellisiin ja ei tärkeisiin eikä kiireellisiin.

Harjuniityssä panostetaan jatkossa työnjaon puitteissa A-töiden ja C-töiden väliseen suhteeseen. Sijaishuollon puolella toimivat työntekijät luokittelevat jatkossa jälkihuoltoon liittyvät työtehtävät C-töiksi jälkihuoltotyöntekijöiden vastatessa niistä. Aikaisemmin jälkihuollon dokumentointiin tutustuminen muiden työtehtävien ohessa on ollut monille työntekijöille B-työ. Jälkihuoltotyöntekijöiden A-töitä ovat jatkossa kaikki jälkihuoltoon liittyvät työtehtävät. Näin työaika maksimoidaan ja työnjako rakentuu aikaisempaa selkeämmäksi. B-töitä on myös jatkossa, mutta tärkeintä on niiden muodostuminen joko sijais- tai jälkihuoltotyöntekijöiden työtehtäviksi. Jälkihuoltotyöntekijöiden tehtäväksi jää jakaa työtehtäviä nelikentän mukaisiin luokkiin. Työvälineitä tarjoavat sekä jälkihuoltopalaverit että jälkihuollon oma raporttikansio.

Johtaminen

Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelu siirtyi kehittämishankkeen aikana yksinomaan Harjuniityn yksikön hallinnoimaksi. Harjuniityn johtaja vastaa siitä, että jälkihuoltopalvelu on päämäärätietoista sekä järjestelmällistä. Johtaja vastaa esimiehen asemassa lisäksi toimintaperiaatteiden, toimintatapojen ja arvojen toteutumisesta. Palveluntarjoajalla tulee olla johtajan roolin lisäksi selkeästi määriteltynä työntekijöiden vastuualueet. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 11.) Viimeisenä kehittämisspäivänä päätettiin erillisten jälkihuoltotyöntekijöiden päävastuusta jälkihuollon toteuttamisesta, mitä Harjuniityn johtaja muiden työtehtäviensä ohella valvoo.

Teemahaastatteluissa nousi esiin erään viranomaistahon näkemys esimiehen roolista jälkihuoltotyössä. Esimiehen tarjoamaa tukea pidettiin tärkeänä. Jälkihuoltotyön luonne

eroaa sijaishuoltotyöstä oleellisesti siltä osin, että sitä toteutetaan arjessa pääsääntöisesti itsenäisesti, ilman sijaishuollolle ominaista työparityöskentelyä. Haasteellisissa tilanteissa jälkihuoltotyöntekijä voi tarvita esimiehen tukea ja neuvoa. Tältä osin viranomaistahon esittämä näkemys otettiin huomioon täsmentämällä johtajuutta Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelussa.

Resurssit

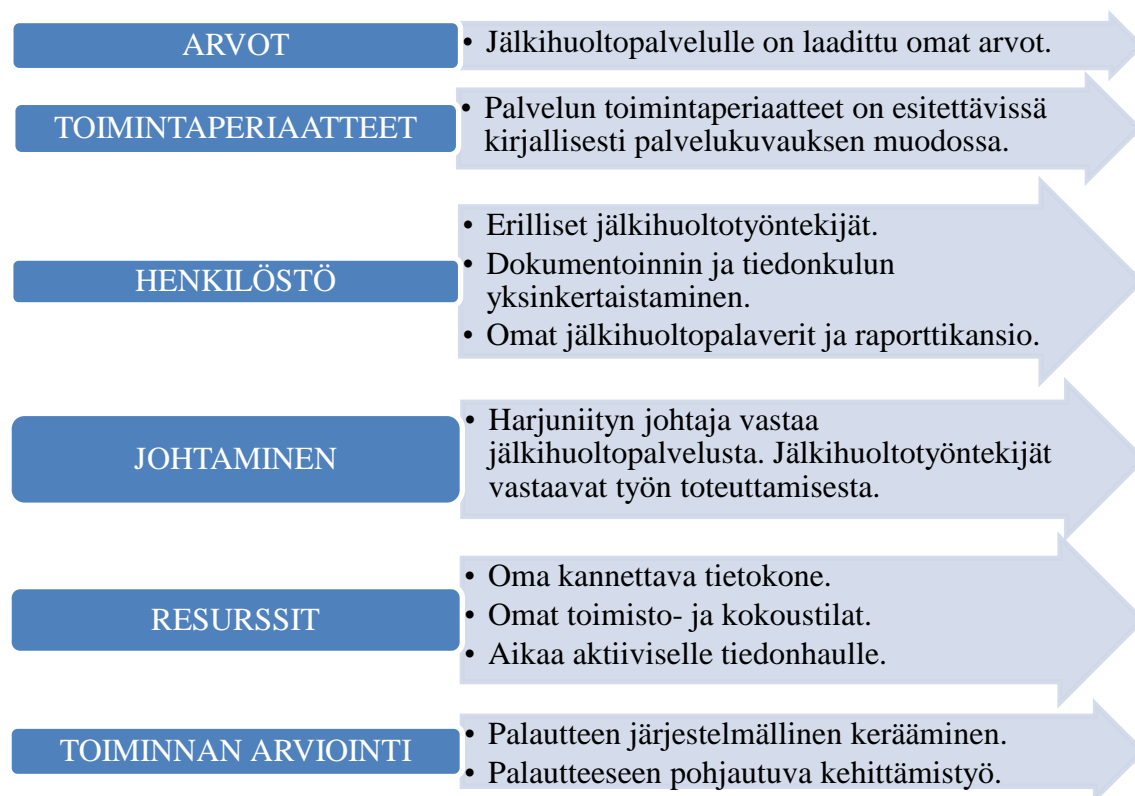
Laadukkaalle toiminnalle on ominaista asianmukaiset tilat ja laitteet sekä tiedolliset ja taloudelliset resurssit (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 11). Pientyöryhmä päätti järjestää Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelulle omat työtilat. Ratkaisu tehostaa työskentelyä, sillä jatkossa sijais- ja jälkihuolto eivät jaa yhteisiä työtiloja. Jälkihuoltotyöntekijöille järjestetään oma kannettava tietokone, jotta kirjaamista ja tiedonhaku voidaan suorittaa myös muualla kuin työtiloissa. Resursseihin panostamalla jälkihuoltotyöntekijöille taataan työrauha ja mahdollisuus tehdä työstä vähemmän työympäristösidonnaista.

Pientyöryhmä päätti, että jatkossa työaikaä käytetään muiden työtehtävien lisäksi aktiiviseen tiedonhakuun. Jälkihuoltopalvelua kehitetään tavoitteellisempaan suuntaan panostamalla myös tiedollisiin resursseihin kartoittamalla tarjolla olevia uusia palveluita ja tukitoimia. Päätös osaltaan myös vahvistaa Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelulle määriteltyä arvoa asiakkaan oikeuksien huolehtimisesta (taulukko 7).

Resursseihin investoimalla muokataan SWOT-analyysissa (taulukko 1) nimettyjä heikkouksia. Heikkoudeksi muodostuneeseen ajoittaiseen työn suunnitteleamattomuuteen ja tavoitteellisuuden puutteeseen vaikutetaan järjestämällä jälkihuoltotyöntekijöille työtilat, joissa he voivat suunnitella ja aikatauluttaa työtään ja määritellä tavoitteita. Myös MoSCoW-menetelmän pohjalta laaditun analyysin (kuvio 8) mukaan palveluntarjoajan tulee mahdollistaa jälkihuollon käyttöön laitteet ja toimitilat sekä panostaa suunnitelmallisuuteen, tavoitteellisuuteen, osaamiseen ja palvelun sisällön moninaisuuteen. Oma työpäät ja työtilat, systemaattinen dokumentointi ja aktiivinen tiedonhaku lisäävät nimettyjen vaatimusten täyttymistä. Vapauttamalla työaikaä tiedonhakuun luodaan mahdollisuuksia tuottaa jälkihuoltopalveluun moninaista sisältöä, sillä uusia kehittämis- ja palveluideoita voi sen tuloksena syntyä.

Toiminnan arviointi

Toiminnan arviointi pitää sisällään arvioinnin lisäksi järjestelmällisen kehittämistyön, joka pohjautuu asiakkailta ja eri yhteistyötahoilta kerättyyn palautteeseen ja jälkihuolto-työntekijöiden suorittamaan itsearviointiin (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 11). Jälkihuoltotyöntekijöiden itsearviointia on mahdollista suorittaa jälkihuoltopalaverien yhteydessä. Jatkossa jälkihuollosta kerätään suunnitelmallisesti palautetta, kuten luvussa 7.3 esittelen.



KUVIO 11. Laadukkaan palvelun perusedellytyksiä koskevat toimenpiteet Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelussa

7.2 Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun arvot

Eettisesti korkeatasoista työtä voi syntyä ainoastaan sellaisissa työyhteisöissä, joissa se on nimetty erilliseksi tavoitteeksi. Tähän tavoitteeseen voidaan tähdätä muun muassa keskustelemalla arvomaailmasta kehittämis- ja koulutuspäivinä, osana työnohjausta, osana laatutyöskentelyä sekä pitämällä yllä jatkuvaa keskustelua ja pohdintaa arjen keskellä. Korkeatasoisen ammattietiikan ohjaamaa työyhteisöä ei voi syntyä, mikäli sen toteutuminen jätetään työntekijöiden henkilökohtaisen etiikan varaan. Tästä syystä työ-

yhteisön tulee yhdessä pohtia ja päättää millaisten arvojen ja eettisten periaatteiden noudattaminen parhaiten johtaa kohti palvelun perustehtävän onnistunutta toteutumista. Eettisesti kestävä toiminta on palkitsevaa sekä työntekijälle että koko työyhteisölle ja auttaa jaksamaan paremmin usein vaativaksi ja henkisesti kuormittavaksi kuvaillussa työssä. Eettisesti korkeatasoisen työskentelyn saavuttaminen työorganisaatiossa vaatii, että sekä johto että työntekijät sitoutuvat ottamaan sen tavoitteekseen ja ovat valmiita työskentelemään sen saavuttaakseen. (Partanen 2005, 27-29.)

Myös viranomaistahojen haastatteluista selvisi, että työyhteisössä tapahtuva arvokeskustelu koetaan tärkeäksi. Arvokeskustelun ytimeksi koettiin työyhteisön tietoisuus yhteisistä arvoista ja käytännön työssä näkyvä henkilöstön yhtenäinen linja. Viranomais- tahojen mukaan yhteiset arvot sekä helpottavat ja yhtenäistävät työyhteisön työskente- lyä että antavat asiakkaille selkeän kuvan siitä, mikä jälkihuoltopalvelussa koetaan tär- keimmäksi. Merkityksellisenä pidettiin, että koko työyhteisö on tietoinen jälkihuolto- palvelun arvoista, sillä perusta jälkihuollolle luodaan jo sijaishuollon aikana. Kaikessa sosiaalityössä, myös jälkihuollossa, on tarpeellista säännöllisesti pysähtyä pohtimaan arvoja ja niiden näkymistä arjen työskentelyssä. Erityisesti sosiaalialalle ominaisissa eettistä pohdintaa vaativissa tilanteissa työyhteisön yhdessä määrittelemät arvot voivat viranomaistahojen mukaan parhaimmillaan alentaa työn kuormittavuutta. Kaikki ihmis- ten hyväksi tai heidän auttamiseksi tehtävä työ edellyttää tekijöiltään eettistä lähesty- mistapaa, empatiaa ja hyvää ammattitaitoa. Laadukkaasta työstä ei voida puhua, ellei työyhteisön kesken ole pohdittu, sovittu ja kirjattu arvoista ja eettisistä periaatteista ja niiden pohjalta rakentuvista työ- ja toimintamenetelmistä. (Partanen 2005, 11.)

Viimeisenä kehittämispäivänä pientyöryhmän kesken pysähdyttiin tarkastelemaan en- simmäisenä kehittämispäivänä kirjattuja pientyöryhmän laatimia jälkihuollon arvotau- lukkoja (taulukot 2, 3 ja 4) suhteessa teemahaastatteluin kerättyyn aineistoon. Arvoja ja eettisiä periaatteita tarkasteltaessa huomattiin, että ensimmäisenä kehittämispäivänä esille nousseista kolmesta arvosta kaksi perustui selkeästi globaalia sosiaalityötä edus- taviin käsityksiin asiakkaiden oikeuksista. Kolmas arvo perustui korostetummin pien- työryhmän kokemusperäiseen tietoon. Esittelin pientyöryhmälle teemahaastatteluaineis- tosta esille nousseita, jälkihuollon arvoja käsitteleviä ajatuksia ja näkemyksiä. Tämän työvaiheen pohjalta pientyöryhmä määritteli Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun ar- vot.

Ihmisarvo nousi vahvasti esille sekä ensimmäisenä kehittämispäivänä että teemahaastatteluisissa. Viranomaistahot korostivat ihmisarvoisen kohtelun sekä asiakkaiden kunnioittamista tärkeyttä. Asiakkaiden haastatteluissa korostui luottamuksen tärkeys. Pientyöryhmä tuli johtopäätökseen, että myös asiakkaiden ääni on kuuluttava. Viranomaisten, sekä haastateltujen tahojen että pientyöryhmän jäsenten, mielissä ihmisarvo on kaiken lastensuojelun lähtökohta ja punainen lanka. Asiakkaiden mukaan ihmisarvo näyttäytyy kuitenkin ensisijaisesti luottamuksena ja toista kunnioittavana käytöksenä. Tästä syystä alkuperäiseen arvotaulukkoon (taulukko 2) lisättiin luottamus ihmisarvon toiseksi eettiseksi periaatteeksi. Sen näkyvyyttä korostettiin myös tavoitteen ja toimintatavan osalta. Lisäksi taulukkoon lisättiin asiakkaan yksilöllisyyden kunnioittaminen toimintatapana, jota sekä viranomaistahot että asiakkaat korostivat osana ihmisarvoista kohtelua. Ihmisarvo määriteltiin Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon ensimmäiseksi arvoksi alla näkyvällä tavalla.

TAULUKKO 5. Ihmisarvo Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun arvona

ARVO	EETTINEN PERIAATE	TAVOITE	TOIMINTATAPA
Ihmisarvo.	Kunnioittamisen ja luottamuksen periaate.	Asiakas hyväksytään sellaisena kun hän on. Pyritään toista kunnioittavan ja vuorovaikutuksellisen luottamussuhteen luomiseen ja sen ylläpitämiseen. Jälkihuoltotyön tavoite ei ole asiakkaan muuttamisessa, vaan ohjaamisessa. Työskennellään aina asiakkaan ehdoilla.	Asiakasta kuullaan, arvostetaan ja kunnioitetaan hänen yksilöllisyytensä huomiodien. Työskentelyä toteutetaan luottamuksellisesti ja ihmishuuhdetta vaalien. Työntekijän oma mielipide ei vaikuta asiakkaan saaman jälkihuoltopalvelun sisältöön. Asiakkaan kunnioittaminen ei ole sama asia kuin tämän kaikkien tekojen ja valintojen hyväksyminen.

Ensimmäisenä kehittämispäivänä esille noussut itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen saivat teemahaastatteluissa verrattain vähän huomiota. Tämä on huomionarvoista, sillä jälkihuolto ensisijaisesti itsenäistyvien nuorten palveluna perustuu korostetusti täysi-ikäisyyden ympärille. Viranomaiset, sekä haastatellut tahot että pientyöryhmän jäsenet, korostivat itsemääräämisoikeuden asemaa jälkihuoltoprosessissa, mutta asiakkaat eivät sitä haastatteluissa käsitelleet juuri lainkaan. Asiakkaat pitivät toivottavana, että heidän toiveensa tapaamisten ajankohdasta ja paikasta otetaan huomioon, mutta muuten asiakkaat eivät tuoneet esille itsemääräämisoikeuttaan tai oikeuttaan yksityisyyteen. Tästä syystä ensimmäisen kehittämispäivänä laadittua arvotaulukkoa (taulukko 3) muokattiin verrattain vähän. Alkuperäisestä arvotaulukosta poistettiin kaikki luottamussuhteeseen liittyvät ilmaukset, sillä luottamus käsitteenä siirrettiin kokonaisuudessaan ihmisarvon alle. Täten itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen sai oman, hyvin spesifisen määrittelyn. Lisäksi alkuperäisestä arvotaulukosta poistettiin ilmaus lakien ja asetusten suhteesta jälkihuoltotyöhön, sillä niiden rooli osana lastensuojelua oletettiin olevan itsestään selvä. Itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen määriteltiin Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon toiseksi arvoksi alla näkyvällä tavalla.

TAULUKKO 6. Itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun arvona

ARVO	EETTINEN PERIAATE	TAVOITE	TOIMINTATAPA
Itsemääräämisoikeus ja oikeus yksityisyyteen.	Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen periaate.	Asiakkaalle syntyy tunne, että hän hallitsee omaa elämänsä ja asettaa ehdot jälkihuoltotyölle.	Luodaan tunne, että asiakas on oman elämänsä vaikuttaja. Jälkihuoltotyötä toteutetaan asiakkaan ehdoilla ja aikatauluilla, ilman painostusta. Jälkihuollon asiakassuunnitelmapalaverissa määritellyn jälkihuoltotyön ja sen sisällön kunnioittaminen ja sen rajoissa pysyminen.

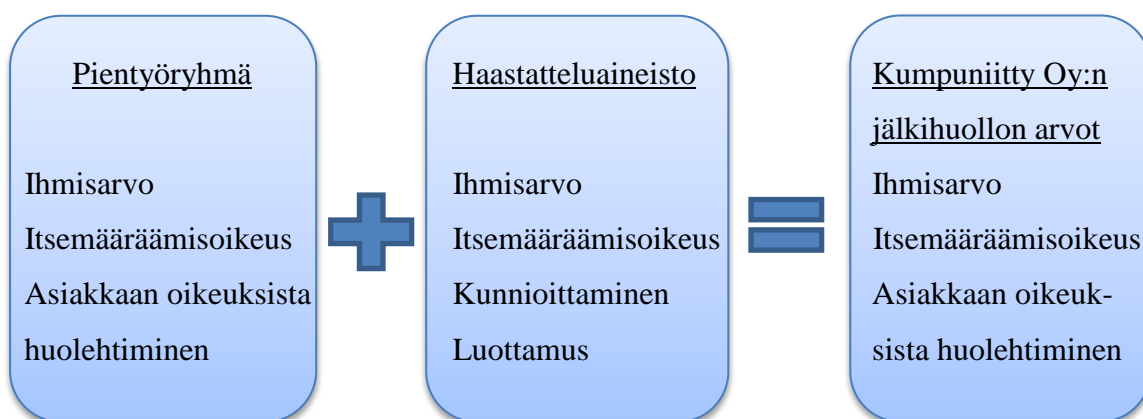
Ensimmäisenä kehittämispäivänä pientyöryhmä määritteli arvon, joka perustuu asiakkaan oikeuksiin jälkihuollon kentällä. Prosessi perustui pientyöryhmän kokemuseräiseen tietoon ja työskentelyhistoriaan, jossa on ajoittain vaadittu merkittävää työpanosta, jotta asiakas on saanut kaikki tälle kuuluvat palvelut, sekä oikea-aikaisesti että täydessä kapasiteetissaan. Teemahaastatteluissa asiakkaan oikeuksista huolehtiminen ei omana arvonaan noussut esille. Ajatus asiakkaan asioista huolehtimisesta kantaa toisaalta läpi jälkihuollon. Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa sijoituksesta vastannutta kuntaa muun muassa huolehtimaan jälkihuoltoasiakkaan toimeentulosta ja asunnonsaannista. Pientyöryhmän kesken pidettiin kuitenkin tärkeänä, että myös muilla elämän osa-alueilla asiakkaan oikeuksista huolehditaan, muun muassa päihde- ja mielenterveyspalveluiden sekä edunvalvonnan osalta. Haastatteluissa viranomaistahot muistuttivat, että tarvittaessa asiakkaan kanssa on käytävä virastoissa ja lähdettävä mukaan tapaamiin, jotka tavalla tai toisella voivat olla tälle epämiellyttäviä. Myös näiltä osin asiakkaan oikeuksien täyttymistä valvotaan ja toteutetaan. Erään viranomaishaastattelun aikana valotin pientyöryhmän hahmottelemaa asiakkaan oikeuksista huolehtimisen periaatetta, joka sai osakseen hyvän vastaanoton.

Toi viimeinen olikin ihan hyvä huomio, että ne saa ne kaikki etuudet ja sitten palvelut ja mahdollisuudet, tulee hyödynnettyä ne mitä sen ikäiselle nuorelle on olemassa. (V1)

Vuonna 2004 ilmestyneessä Jälkihuolto-oppaassa on näkyvillä ilmiöitä, jotka toimivat perusteluna oppaan laadinnalle. Tuolloin jälkihuoltoasiakkaat eivät olleet aina tietoisia jälkihuollon sisällöstä tai lainmukaisista oikeuksistaan. Lisäksi katsottiin, että valtakunnallisesti tarkasteltuna jälkihuollon toimintakäytännöt olivat liian vaihtelevia. Edellä mainitut seikat ovat ajankohtaisia vielä vuonna 2016. (Heinonen 2016, 5.) Tästä syystä pientyöryhmä päätti pitää voimassa Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon kolmantena arvona jo ensimmäisenä kehittämispäivänä määrittelemänsä asiakkaan oikeuden jälkihuollon palveluihin (taulukko 5). Muutoksia ensimmäisenä kehittämispäivänä laadittuun arvo- taulukkoon ei tullut sisällöllisesti lainkaan.

TAULUKKO 7. Asiakkaan oikeus jälkihuollon palveluihin Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun arvona

ARVO	EETTINEN PERIAATE	TAVOITE	TOIMINTATAPA
Asiakkaan oikeus jälkihuollon palveluihin.	Asiakkaan oikeuksista huolehtimisen periaate.	Jokainen asiakas saa jälkihuollon, sen palvelut ja siihen kuuluvat etuudet lastensuojelulain mukaisesti. Pidetään kiinni asiakkaan oikeuksista ja selvennetään ne tälle.	Selvennetään hyvissä ajoin asiakkaalle mitä jälkihuolto tarkoittaa ja mitä se pitää sisällään. Kartoitetaan asiakkaan yksilöllinen tilanne ja tarve jälkihuollon palveluille. Varmistetaan, että jälkihuoltosuunnitelmaan kirjataan kaikki tarpeelliset palvelut ja etuudet.



KUVIO 12. Kehittämishankkeen arvotyöskentelyprosessi

7.3 Valtakunnallisten jälkihuollon laatuksiteerien täyttyminen Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelussa

Laatuajattelu on alkujaan syntynyt tavaratuotannon tarpeisiin. Sen tavoitteena on tuottaa toimivien työyhteisöjen ja tuotantoprosessien avulla tuotteita, jotka vastaavat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden tarpeita. Yhteiskunnalliset kehityssuuntaukset sekä asiakkaiden tarpeiden ja vaatimustason lisääntyminen ovat nostaneet myös sosiaalialan

palveluiden laadun tarkastelun alaiseksi. Vuorovaikutuksellisesta luonteestaan johtuen sosiaalityön laatua ei ole mahdollista vain tarkastella palvelun lopputulosta, vaan laatu nousee esille prosessikuvausten kautta. Laadun varmistaminen sekä parhaan mahdollisen kilpailukyvyyn saavuttaminen ovat viimeistään palveluiden kilpailuttamisen myötä tulleet hyväksytyiksi käsitteiksi myös lastensuojelussa (Salminen 2005, 108-110). Kumpuniitty Oy on valinnut laadunhallinnan työvälineeksi valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit, sillä niiden avulla on mahdollista varmentaa laadun taso hyvin käytännönläheisellä tasolla. Pientyöryhmän näkemyksen mukaan konkreettinen työväline laadun tarkastelemiseen ja sen takaamiseen luo oivallista vastapainoa universaaliutta korostaville arvoille.

Valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit on jaettu neljään osa-alueeseen, jotka ovat suunnittelu, lapsen tai nuoren tukeminen, lähiverkoston tukeminen sekä päättäminen ja arviointi. Viimeiselle kehittämispäivälle olin koonnut valmiiksi yhteen tiedot toisen kehittämispäivän aineistosta, jossa laatukriteereitä tarkasteltiin suhteessa Harjuniityn toteuttamaan jälkihuoltopalveluun. Toisen kehittämispäivän sekä teemahaastatteluin kerätyn aineiston perusteella pientyöryhmä teki päätöksiä koskien Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelua, jotta tulevaisuudessa jokainen valtakunnallinen jälkihuollon laatukriteeri työskentelyssä täyttyy.

Suunnitteluvaiheen osalta pientyöryhmä oli suurimmilta osin tyytyväinen Harjuniityn jälkihuoltopalveluun. Olennaista on tiedostaa, että suurin osa suunnitteluvaiheen työskentelystä tapahtuu jo sijaishuollon aikana. Näiltä osin Kumpuniitty Oy:n tulee kaikissa yksiköissään keskittää voimavaroja dokumentointiin sekä tiedonkulkuun osana suunnitteluvaihetta. Yrityksen muista yksiköistä, tai vaihtoehtoisesti yrityksen ulkopuolisista lastensuojelulaitoksista, siirtyvien asiakkaiden kohdalla on tärkeää huomioida onnistunut tiedonkulku. Aihealue tuli ajankohtaiseksi vasta kesällä 2016 jälkihuoltopalvelun siirryttyä Harjuniityn hallinnoimaksi, joten aihealuetta ei käsitelty lainkaan toisena kehittämispäivänä. Jatkossa laadun toteutumista vahvistetaan seuraavanlaisilla toimilla:

- Kaikista Kumpuniitty Oy:n yksiköistä taataan laadukas tiedonkulku jälkihuolto-työntekijöille
- Jälkihuoltotyöntekijä osallistuu asiakkaan jälkihuollon alkua edeltävään asiakas-suunnitelmapalaveriin, jonka pohjalta laaditaan jälkihuoltosuunnitelma

- Jälkihuoltotyöntekijä tutustuu tuleviin jälkihuoltoasiakkaisiin hyvissä ajoin ennen jälkihuollon alkamista

Lapsen tai nuoren tukeminen on yksi tärkeimmistä ja pitkäkestoisimmista jälkihuollon työvaiheista. Laatuksiteerit kuvailevat asiakkaan tukemista verrattain konkreettiseksi prosessiksi, joka jatkuu aina jälkihuollon päättymiseen saakka. Asiakkaan tukemisen osalta pientyöryhmä oli tyytyväinen Harjuniityn toimintaan. Teemahaastatteluin kerätty tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä erityisesti psykososiaaliseen tukeen motivoi pientyöryhmää panostamaan siihen myös jatkossa. Lapsen tai nuoren tukemisen osalta pientyöryhmä ei määritellyt muutoksia tehtäväksi, vaan työskentelyn laadun takaaminen nykyisenlaisena koettiin ensisijaiseksi tavoitteeksi.

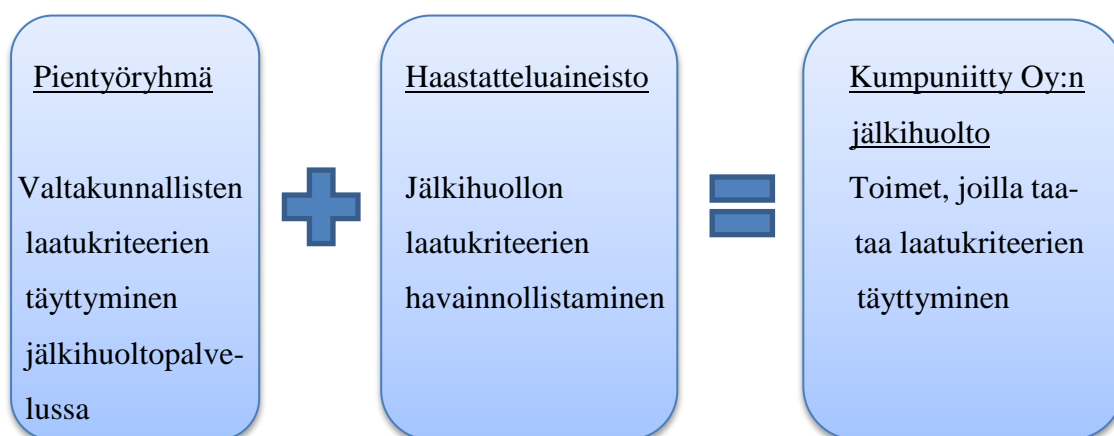
Lapsen tai nuoren lähiverkoston tukeminen jälkihuollon työvaiheena voi olla melko haasteellinen, kuten myös viranomaistahojen ja asiakkaiden haastattelujen pohjalta on todettavissa. Laatuksiteerien mukaisessa työskentelyssä tulee varata aikaa ja määritellä keinot yhteydenpitoon asiakkaan läheisten kanssa. Ongelmalliseksi tilanteen tekee se, että osa asiakkaista ei halua osallistaa läheisiään. Kaikilla läheisillä ei myöskään ole voimavaroja tai halukkuutta osallistua lapsen tai nuoren kotoutumis- tai itsenäistymisprosessiin. Myös viranomaistahot pitivät tilannetta ajoittain haasteellisena, erityisesti suhteessa asiakkaan täysi-ikäisyyteen. Läheisverkoston tukemisen laatuksiteereiden toteutumista vahvistetaan seuraavanlaisilla toimilla:

- Jokaisen asiakkaan kohdalla kartoitetaan tämän halukkuutta osallistaa läheisiään jälkihuoltoon
- Mikäli asiakas on halukas osallistamaan läheisiään jälkihuoltoon, määritellään yhteydenpidolle keinot
- Yhteydenpidosta vanhempiin laaditaan kirjallinen sopimus suhteessa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen

Pientyöryhmän mukaan jälkihuollon suunnitelmallinen päättäminen on Harjuniityssä toteutunut useiden asiakkaiden kohdalla, mutta työvaihe vaatii vielä lisäpanostusta, erityisesti suhteessa yhteistyötahoihin. Palveluntarjoaja on vastuussa oman palautejärjestelmänsä laatimisesta ja sen ylläpidosta. Jälkihuollon arviointi ja sen pohjalta toteutettu kehittämistoiminta ovat pientyöryhmän mukaan jääneet Harjuniityssä liian vähälle huomiolle. Palautteen keräämistä sekä asiakkailta että palvelun ostajalta pidettiin erityi-

sen tärkeänä. Myös asiakkaan läheisten sekä eri yhteistyötahojen kuulemisesta keskusteltiin. Jälkihuoltopalvelun kehittämisen kannalta on oleellista, että palautetta kerätään ja arvioidaan säännöllisesti ja systemaattisesti, minkä jälkeen voidaan päättää mahdollisista kehittämistoimenpiteistä. Palautteenkeruumuodoista ei kehittämispäivänä päätetty, mutta niitä koskien tehtiin ehdotuksia. Pientyöryhmä päätti, että palautteenkeruumuotoihin palataan viimeistään silloin, kun jälkihuollon päättäminen tulee seuraavan kerran ajankohtaiseksi. Jälkihuollon päättämisen ja arvioinnin laatukriteerien toteutumista tuetaan seuraavanlaisilla toimilla:

- Jälkihuolto päätetään aina suunnitelmallisesti, vahvassa yhteistyössä muiden viranomaistahojen kanssa. Mahdollisuuksien mukaan jokaiselle asiakkaalle järjestetään jälkihuollon päätöspalaveri
- 21 vuotta täyttävän asiakkaan jälkihuolto päätetään juhlistamalla asiakkaan syntymäpäiviä
- Asiakkaan kanssa suunnitellaan tulevaa
- Jokaiselta asiakkaalta ja palvelun ostajalta kerätään palautetta. Palautetta voidaan kerätä joko keskustelujen avulla tai kirjallisessa muodossa
- Mikäli läheiset tai yhteistyötahot ovat olleet merkittävä osa jälkihuoltoa, myös heiltä kerätään palautetta. Palautetta voidaan kerätä joko keskustelujen avulla tai kirjallisessa muodossa
- Palautteen perusteella arvioidaan miten jälkihuoltopalvelulle määritellyt arvot ja toimintaperiaatteet ovat toteutuneet jälkihuoltoprosessin aikana
- Palautteen perusteella päätetään jälkihuoltopalvelun kehittämistoimenpiteistä



KUVIO 13. Kehittämishankkeen laatutyöskentelyprosessi

7.4 Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun palvelukuvaus

Viimeisenä kehittämispäivänä pientyöryhmä pysähtyi tarkastelemaan jälkihuollon palvelukuvausta. Esittelin pientyöryhmälle teemahaastatteluin keräämääni aineistoa palvelukuvausta koskien. Pientyöryhmä ei yllätynyt viranomaistahojen näkemyksestä palvelukuvauksen hyödyllisyydestä ja sen suhteesta tavoitteellisuuden korostumiseen, eikä myöskään asiakkaiden kokemuksesta palvelukuvauksen roolista neutraalina, osin jopa tarpeettomana osana jälkihuoltoprosessia. Esitin pientyöryhmälle lisäksi viranomaistahojen esittämät toiveet palvelukuvauksen sisällöstä. Pientyöryhmä tiedosti jo aikaisessa vaiheessa, että palvelukuvauksen laatimisprosessiin vaikuttaa suurelta osin myös arvoja, laatukriteereitä sekä käytännön toimenpiteitä käsitellyt kehittämistyö ja aineisto. Tästä syystä palvelukuvausta käsiteltiin vasta viimeisenä kehittämispäivänä.

Pientyöryhmällä oli melko selväpiirteinen näkemys siitä, millaista palvelukuvausta se tavoittelee. Palvelukuvauksen laatimisprosessissa päätettiin ottaa huomioon sekä pientyöryhmän odotukset että viranomaistahoilta ja asiakkailta kerätyn aineiston tuottama tieto. Päävastuu palvelukuvauksen laatimisesta kohdistui allekirjoittaneeseen kehittämishankkeen alullepanijana ja vastuuhenkilönä. Pientyöryhmän kesken sovittiin, että muodostan palvelukuvauksen rungon viimeisen kehittämispäivän pohjalta ja teetan palvelukuvauksen esitemuotoon. Esite valmistui marraskuussa 2016. Palvelukuvausta ei kehittämishankkeen rinnalla julkaista, sillä Kumpuniitty Oy:n toiveena oli pitää se markkinointisyyistä salaisena.

Pientyöryhmän näkemysten ja toiveiden sekä haastatteluaineiston pohjalta Kumpuniitty Oy:n jälkihuollon palvelukuvaus rakentui neljään osioon, jotka ovat yrityksen, palvelun sekä sen arvopohjan ja laatutyöskentelyn esittely.



KUVIO 14. Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun palvelukuvauksen sisältö

Pääpaino asetettiin jälkihuoltopalvelun esittelylle. Kuten Jaakkola ym. (2009, 13) muistuttavat, palvelukokonaisuuden kuvantaminen helpottaa etenkin aineettomien palvelujen markkinointia. Kun palveluntilaajalle muodostuu palvelun sisällöstä selkeä käsitys, palvelun ostaminen voi tuntua vaivattomalta. Laajaosaisien palveluiden tarjoaminen helpottuu, kun palveluntilaajalle ja asiakkaalle hahmottuu mistä osista palvelu koostuu ja mitä se pitää sisällään. Kuitenkaan pelkkä palvelun sisällön esittely ei riitä. Sisällön lisäksi on määriteltävä, miten palvelu tuotetaan ja toteutetaan (Jaakkola ym. 2009, 15).

Pientyöryhmä päätti palvelukuvauksen ilmentävän myös palveluun määritellyt taloudelliset ja henkilöstöä kuvaavat resurssit, työn tavoitteet, työmuodot, tuntisopimuspohjaisen palvelun hinnan ja ne jälkihuoltotyön osa-alueet, joissa asiakasta tuetaan. Arvot ja laatutyöskentely haluttiin tehdä näkyviksi, sillä kehittämishankkeen aikana kyseisten jälkihuollon määrittäjien suhde Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalveluun tarkennettiin. Myös viranomaistahot pitivät tärkeänä arvojen ja laadun näkymistä palvelukuvauksessa.

Pientyöryhmä päätti, että palvelukuvaus laaditaan ensisijaisesti viranomaistahojen käyttöön. Päätöstä vahvasti haastatteluaineiston tulokset. Kumpuniitty Oy:n asiakkaat eivät kokeneet jälkihuollon palvelukuvaukselle merkittävää tarvetta, vaan arvottivat sekä arjen lomassa että asiakassuunnitelmapalaverien yhteydessä tapahtuvan verbaalisen tiedonkulun tärkeimmäksi informaation välityskanavaksi. Tästä syystä myös viranomaistahojen korostamaa asiakaslähtöisyyttä ei erityisesti korosteta palvelukuvauksessa. Asia-

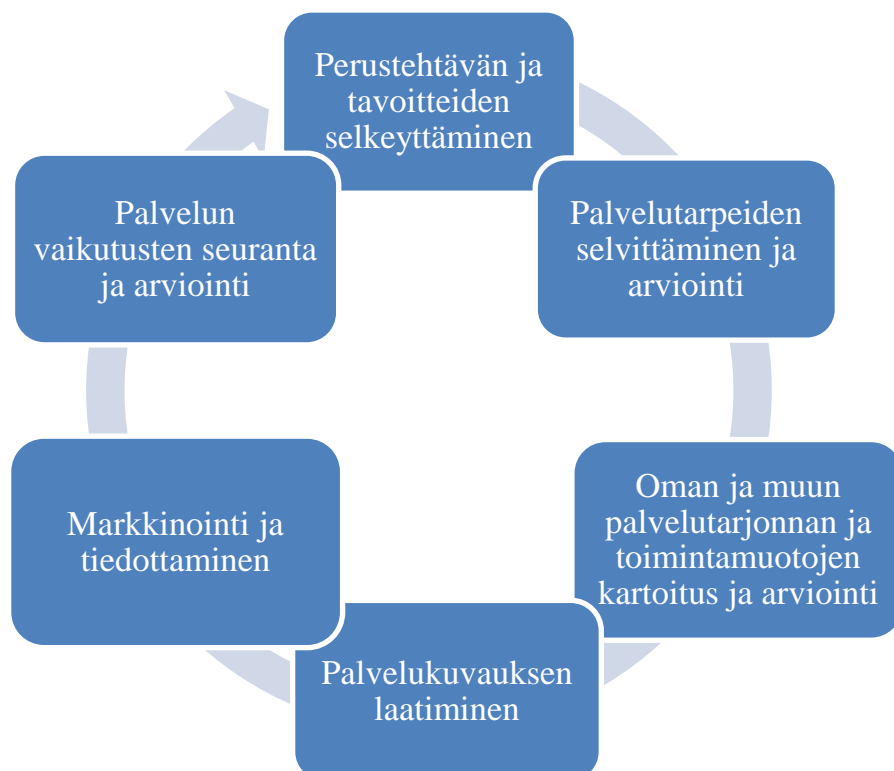
kaslähtöisyys kuitenkin osaltaan korvattiin painottamalla palvelun yksilöllisyyttä, jota sekä viranomaistahot että asiakkaat jälkihuollon arvoista ja laatukriteereistä tiedusteltaessa korostivat. Yksilöllisyys korostuu ennen kaikkea tuntisopimuksiin perustuvassa jälkihuollossa, mikä mahdollistaa työn räätälöinnin asiakkaalle laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti. Jaakkolan ym. (2009, 19) mukaan on vain vähän mahdollisuuksia huomioida asiakkaiden yksilölliset tarpeet, mikäli palvelu rakennetaan täysin vakioituksi. Palvelun räätälöinti on tärkeää silloin, kun asiakaskunnan tarpeet ovat heterogeenisiä. Yksilöllinen palvelu voi toimia myös erottumiskeinona markkinoilla, mikäli kilpailijoiden palvelutarjonta on pitkälti vakioitua. Olennaista on osata asettaa vakiointi oikealle tasolle.

Vaikka asiakkaat eivät kokeneet palvelukuvauksen roolia merkittävänä, piti pientyöryhmä kuitenkin tärkeänä, että sekä ala- että täysi-ikäisten asiakkaiden osallisuutta lisättiin. Lastensuojelun käsikirja määrittelee osallisuuden yhdeksi lastensuojelun lähtökohdaksi. Osallisuudessa on kyse lapsen tai nuoren osallistumisesta hänen etunsa turvaamiseksi tehtävän työn määrittelyyn, toteutumiseen ja arvioimiseen. Vaikka lastensuojelussa osallisuus yhdistetään ennen kaikkea alaikäisiä lapsia koskevaan viranomaistoimintaan YK:n Lapsen oikeuksien yleissopimuksen 12. artiklan mukaisesti, on kaikenikäisten lastensuojelun asiakkaiden osallisuus tärkeää. (Lapsen osallisuus 2016.) Asiakkaiden osallisuus on läsnä myös jälkihuollon arvojen ja laatukriteerien osalta, mutta tärkeää on, että heille luodaan myös mahdollisuus osallistua innovatiiviseen työskentelyyn.

Viranomaiset tunnistivat palvelukuvauksen hyödyllisyyden erityisesti palveluun tutustuttaessa, palvelun runkona, laadun osoittajana sekä osana kilpailutusta ja markkinointia. Tästä syystä pientyöryhmä päätti, että palvelukuvauksesta laaditaan helppolukuinen sekä moniin eri käyttötarkoituksiin soveltuva. Helppokäyttöisyys huomioitiin päättämällä laatia palvelukuvauksesta A5-kokoinen esite. Selkeyden lisäksi tietojen ajantasaisuus ja paikkansapitävyys nimettiin tärkeiksi palvelukuvauksen elementeiksi. Pientyöryhmä keskusteli mahdollisuudesta tarkistaa palvelukuvauksen sisältö kerran vuodessa.

Palvelukuvauksen laatiminen perustuu tuotteistamiseen. Sipilän (1996) ideoima onnistuneen tuotteistamisen luoma kehä (kuvio 10) innoitti pientyöryhmän palvelukuvauksen laatimisprosessiin. Luvussa 6.1 esitellyt tuotteistamisen hyödyt, kuten tuottavuus, laatu ja markkinointavuus ja niiden mukanaan tuomat kehittämis- ja oppimismahdollisuudet koettiin merkittäviksi päämääriksi palvelukuvauksen laadinnalle. Pelkkä tuotteistamisen

hyödyllisyyden ymmärtäminen ei kuitenkaan riitä, vaan tarvitaan lisäksi ymmärrystä siitä, miten tuotteistamista toteutetaan. Savolaisen (2012) mukaan tuotteistaminen tapahtuu prosessimaisesti. 1990-luvun loppupuolella Kuntaliiton toteuttamassa tuotteistushankkeessa kehitettiin hyvinvointipalveluihin sopiva tuotteistusmalli. Mallia on käytetty erityisesti lastensuojelun palveluiden laatuhankkeissa 2000-luvulla. Mallin rungon vaiheet toteutuvat osittain päällekkäin ja limittäin.

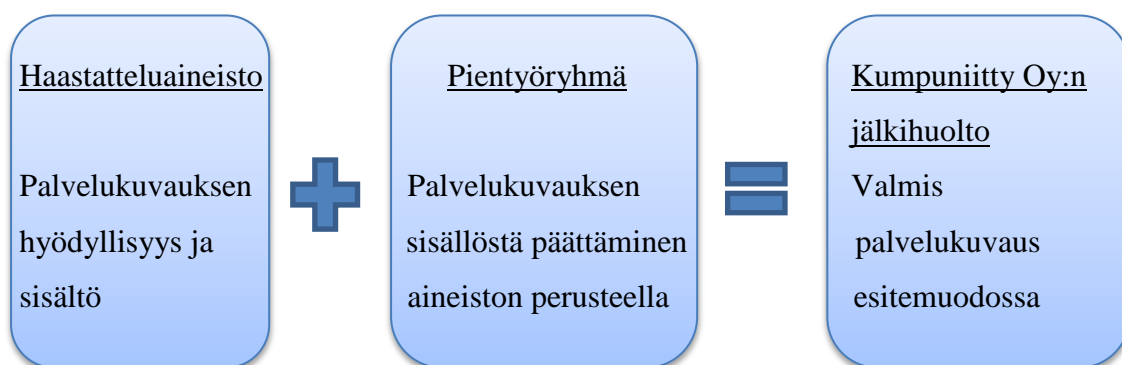


KUVIO 15. Tuotteistusmalli hyvinvointipalveluihin (Holma 1998)

Pientyöryhmän toteuttama palvelukuvauksen laadinta alkoi jälkihuollon ja sen tavoitteiden selkeyttämisestä, mitä toteutettiin MoSCoW-menetelmää (luku 4.3) apuna käyttäen ja sen tuottamaa aineistoa analysoiden. Palvelutarpeita selvitettiin ja arvioitiin teema-haastatteluin kerätyn aineiston pohjalta. Haastatteluaineisto analysoitiin ja aineiston tulokset tuotiin pientyöryhmän tietoisuuteen. Oman palvelutarjonnan kartoitusta ja arviointia suoritettiin täyttämällä SWOT-analyysi (luku 4.2), joka analysoitiin ja sen pohjalta päätettiin jatkotoimenpiteistä. Kehittämishankkeessa kartoitettiin jonkin verran työ-organisaation ulkopuolisten tahojen jälkihuollon palvelukuvauksia, mutta työvaihe ei ollut järjestelmällinen eikä sen pohjalta tehty päätöksiä. Pientyöryhmä päätti kohdentaa

voimavarat oma toiminnan kehittämiseen vertailun sijasta. Kehittämishanke kulminoitui palvelukuvauksen laatimiseen. Palvelukuvauksen markkinointi ja siitä tiedottaminen jäävät tämän kehittämishankkeen ulkopuolelle ja vastuu työvaiheesta siirtyy työorganisaation johdolle. Tuotteistetun jälkihuoltopalvelun vaikutusten seurantaan ja arviointiin pientyöryhmä suunnitteli palaavansa noin vuoden kuluttua.

Kuten edellinen kappale kuvastaa, oli palvelukuvauksen laadinta monivaiheinen prosessi. Palvelukuvauksen muodostumiseen vaikutti jokainen kehittämishankkeen työvaihe, ei ainoastaan palvelukuvausta käsittelevä aineisto ja kehittämistyö. Tästä syystä palvelukuvauksen asema korostuu jo opinnäytetyöni otsikossa. Viimeisen kehittämispäivän työskentely tuotti tuotoksia niin arvojen, laatuksien, palvelukuvauksen kuin käytännön toimenpiteidenkin osalta. Palvelukuvaus kuitenkin osaltaan kokoaa kaikki tuotokset yhteen, visuaaliseksi kokonaisuudeksi.



KUVIO 16. Kehittämishankkeen palvelukuvausprosessi

8 ARVIOINTI JA POHDINTA

Tässä luvussa tarkastelen arvoja, laatukriteereitä ja palvelukuvausta suhteessa jälkihuollon kehittämiseen ja ammatillistumiseen. Lisäksi tuon esiin pohdintaani kehittämishankkeistani. Lopussa kehittämishankkeeni eettisyys ja luotettavuus ovat tarkastelun alaisena.

8.1 Arvojen, laatukriteerien ja palvelukuvauksen rooli jälkihuollossa kehittämisen ja professionalismin kontekstissa

Arvot, laatukriteerit ja palvelukuvaus antavat paljon sekä yleisesti lastensuojelulle että jälkihuollolle. Jokaisella mainituista on oma roolinsa lastensuojelua käsittelevässä tutkimuksessa ja kehittämistoiminnassa ja sitä kautta myös professionalismin lisäämisessä. Mutta millä tavoin arvoja, laatukriteereitä ja palvelukuvausta voidaan käsitteinä hyödyntää jälkihuollon kehittämisessä kohti ammatillisempaa ja tunnustetumpaa asemaa osana lastensuojelua?

Tiedontuottaminen lastensuojelusta ja siihen pohjautuva kehittämistoiminta on monella tapaa ajankohtaista. Lastensuojelua koskevan tutkimuksen on todettu olevan vähäistä, vaikka se yhteiskunnallisena toimintamuotona edellyttäisi tukeva tietopohjaa. Tutkijat määrittelevät lastensuojelusta tietämisen moraaliseksi velvoitteeksi perustuen sen uniikkiin, tunteita herättävään ja ajoittain hyvinkin äärimmäiseen perustehtävään. On välttämätöntä kerätä tietoa myös jälkihuollosta, sillä sijaishuollon päättymisen, jälkihuoltoon siirtyminen ja sitä seuraavat elämänvaiheet tunnistetaan kriittisiksi lastensuojeluprosessin vaiheiksi. Lastensuojelun tutkimuksessa on viime vuosina korostunut asiakaslähtöisyys ja kokemusasiantuntijuus. Tutkimustiedon perusteella kootaan yhä enemmän käytäntöjen kehittämisessä hyödynnettäviä suosituksia, jotka hyödyntävät sekä päättäjiä että käytännön toimijatahoja. (Hoikkala 2016, 31-33.)

Tutkimusavusteinen kehittämistoiminta voi osaltaan johtaa jälkihuollon professionalismin kasvuun. Tutkimusavusteisella kehittämistoiminnalla tarkoitetaan tutkimuksen, tutkijoiden sekä sisäisten ja ulkoisten kehittäjien osaamisen hyödyntämistä työpaikoilla tapahtuvassa kehittämistoiminnassa (Koivisto 2005, 130). Tutkimusavusteinen kehittä-

minen pohjautuu toimintatutkimuksen traditioon. Se on samanaikaisesti sekä kehittämistä että tutkimista. Näin tutkimusavusteisen kehittämisen kaksoisluonne pääsee oikeuksiinsa ja voi osaltaan auttaa korostamaan jälkihuollon roolia osana lastensuojelua. Tutkimusavusteinen lähestymistapa voi parhaimmillaan kehittyä kehittämistavaksi, jossa yhtäältä tuetaan toiminnan kehittämistä tutkimustietoon nojautuen ja toisaalta korostetaan kehittämistoiminnan avulla syntyvää uutta konseptuaalista tietoa. (Hyötyläinen 2007, 364.)

Jälkihuollolle, kuten ei myöskään lastensuojelulle, ole määriteltynä omia, spesifisiä arvoja. Lastensuojelun arvotyöskentely heijastaa sosiaalityön yleisiä arvoja ja näkyy eettisten periaatteiden mukaisena toimintana, joka noudattaa ensisijaisesti lainsäädäntöä. Näkemykseni mukaan lastensuojelun omat arvot korostaisivat sen ammatillista asemaa ja läpinäkyvyyttä, mutta myös säännönmukaisuutta. Liian usein esiintyy tilanteita, joissa lastensuojelun parissa työskentelevät päätyvät päätöksentekohetkellä käyttämään omaa eettistä pohdintaansa tilanteissa, joissa he voisivat hyötyä valmiiksi määritellyistä arvoista. Usein työntekijän tukena on työorganisaatio, mutta siltikään eettisesti oikein toimiminen ei aina ole mutkatonta. Ajoittain päätöksenteon hetkellä vaakakupissa painaa kaksi tai useampi toisistaan eroavaa näkemystä, joiden arvottaminen suhteessa toisiinsa olisi kenelle tahansa haasteellista. Uskon, että lastensuojelulle, kuten jälkihuollollekin, olisi määriteltävissä omat arvonsa, jotka tukisivat lastensuojelulakia (417/2007), erilaisia laatukriteereitä ja -suosituksia sekä eettisiä periaatteita.

Onko lastensuojelun omille arvoille tarvetta? Onko niin, että jälkihuollon arvoille ei ole tilaa? Lähivuosina mediassakin esille nousseet lastensuojelun epäkohdat ja valitettavat tapahtumat ovat esimerkkejä yhteiskunnan epäonnistumisesta suojella lasta. Uskon, että lastensuojelua jatkuvasti kehittämällä ja ammatillistamalla tietoisuus sen todellisuudesta sekä tarpeista kasvaa. Vuonna 2012 väkivallan uhrina kuollut Eerika järkytti koko Suomea ja nosti lastensuojelun kertaheitolla tapetille. Tapahtumat saivat aikaan muutosliikkeen, jonka vaikutukset ovat jo nyt nähtävissä. Erityisesti lastensuojeluviranomaisten toimintatapa tilanteessa puhututti kansaa. Kuten arvoja käsittelevässä luvussa todetaan, lähes kaikki toimintamme perustuu arvoihin, tiedostimme sen tai emme. Voisiko siis olla, että valtakunnalliset lastensuojelun arvot, sen eri palvelumuodot huomioiden, voisivat ohjata ja tarpeen mukaan tukea viranomaisten toimintaa? Lastensuojelu on palvelumuotona hyvin erityinen, sillä sen puitteissa käytetään julkista valtaa ja puututaan perheiden yksityisyyteen. Ainutlaatuisen perustehtävänsä vuoksi voisivat lastensuojelun

arvot selkeyttää lastensuojelun kenttää myös jälkihuollon osalta, vaikka siitä puuttuukin kontrollin ja intervention aspekti.

Laatukriteerit sekä ohjaavat toimintaa että toimivat laadun mittareina. Laadun asema lastensuojelussa on tiedostettu ja sen vaikutus päätöksentekoon on huomattava. Laadusta on tullut vuosien saatossa eräänlainen muoti-ilmiö. Kaikki haluavat saada laadukasta palvelua, mutta mitä tarkoittaa lastensuojelussa? Ja tärkeimpänä, miten palveluntuottaja voi osoittaa palvelunsa olevan laadukasta? Valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit laadittiin vuonna 2004 viitoittamaan tietä laadukkaaseen jälkihuoltotyöskentelyyn. Laatukriteereitä ei ole sen jälkeen päivitetty, mikä voi viestiä monista eri asioista. Uuden lastensuojelulain voimaantulo vuonna 2008 toi mukanaan joitakin muutoksia jälkihuoltoon. Jälkihuoltoa vahvasti määrittävistä tekijöistä, kuten sen päättymisestä 21 ikävuoteen ja sen velvoittavuudesta koskien sijoituksesta vastannutta kuntaa, laadittiin lakiasetuksia kuitenkin jo 1980-1990-luvuilla. (Lindqvist 2016, 50.) Tätä vasten on mahdollista tarkastella valtakunnallisten jälkihuollon laatukriteereiden ajankohtaisuutta suhteessa lainsäädäntöön. Kehittämishankkeeni aineisto viittaa siihen, että lakimuutoksista huolimatta valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit ovat edelleen linkittyneet vahvasti nykypäivän jälkihuoltoon.

Erilaiset mittarit laadun arvioimiseksi ja turvaamiseksi ovat välttämättömiä. Jälkihuollon asema sekä sijaishuollon jatkumona että ennaltaehkäisevänä toimenä asettaa sille suuria tavoitteita ja odotuksia. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja Suomen Kuntaliiton antama lastensuojelun laatusuositus korostaa muun muassa lastensuojelun eettisyyttä ja on ensisijaisesti tarkoitettu lastensuojelupalveluiden toteuttamisen, arvioinnin ja kehittämisen tueksi kuntatasolla. Laatusuositus koskee myös jälkihuoltoa muun muassa hyvän kohtaamisen, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden osalta. (Lindqvist 2016, 59-60.) En kuitenkaan koe sitä yhtä käytännönläheiseksi kuin valtakunnallisia jälkihuollon laatukriteereitä, sillä se ei kuvaile jälkihuoltoa prosessinomaisesti etenevänä kokonaisuutena eikä erillisenä lastensuojelun palvelumuotona. Voi toki olla, että yhtenäistämällä laatusuosituksia on tavoiteltu lastensuojelun universaaliutta. Tosiasiallisesti jälkihuolto kuitenkin muodostaa oman kokonaisuutensa, jonka toteuttamiseen eri tahot kaipaavat yksityiskohtaisempaa ohjeistusta laadun takaamiseksi.

Jotta jälkihuollon ammatillisuutta voidaan korostaa, on kiinnitettävä huomiota laadun tarkkailuun. Näkemykseni mukaan valtakunnallisia jälkihuollon laatukriteereitä tulisi

tarkastella ja ne tulisi päivittää moniammatillisen työryhmän toimesta. Laatuksiteerien kehittämiseen tulisi osallistua eri lastensuojelun kentällä vaikuttavia tahoja, kuten kunnallista ja yksityistä sektoria edustavia toimijoita, lastensuojelun asiantuntijoita sekä jälkihuollon asiakkaita ympäri Suomea. Näin voitaisiin luoda valtakunnallinen laatuksiteeristö, jota noudattamalla palveluntarjoajat voisivat osoittaa aukottomasti osaamisensa ja jälkihuoltopalvelunsa laadun tason. Laatuksiteeristö voisi toimia palveluntarjoajaa velvoittavana ja sen soveltaminen osana kilpailutusta mahdollistaisi osaltaan laadun takaamisen. Näin jälkihuollon laatua yhtenäistettäisiin ja erot palvelun laadussa kansallisella tasolla minimoitaisiin.

Tutkimusten mukaan eri alojen yritysten menestykselle ja kilpailukyvyille keskeistä on hyvin suunniteltu ja johdettu kehittämistoiminta, jatkuva innovointi, kustannustehokkuus ja asiakaslähtöisyys. Palvelujen kehittämisen vaikuttimena tulee olla yrityksen näkemys siitä, miten osaaminen ja resurssit saadaan parhaiten kytkettyä toimialan mahdollisuuksiin niin, että saavutetaan kasvua ja kannattavuutta. (Jaakkola ym. 2009, 3.) Tuotteistamisen ja sen myötä palvelukuvauksen asemaa osana nykypäivän lastensuojelupalveluiden kilpailutusta on turha vähätellä. Kilpailu jälkihuollon tarjoajien kesken voi tulevaisuudessa kasvaa entisestään, mikäli jälkihuoltoasiakkaiden määrä nousee nykyisenlaisesti. Palvelukuvaus on osoitus siitä, että tuotteen tai palvelun tarkasteluun ja kehittämiseen on työorganisaatiossa käytetty voimavaroja. Onnistunut palvelukuvaus antaa kuvan ammatillisuudesta ja tavoitteellisuudesta.

Jälkihuollon palvelukuvauksia on tarjolla hyvin erilaisia ja monen tasoisia. Yhteistä tarkastelemilleni palvelukuvauksille oli jälkihuoltopalvelun esittelemisen hyvin yleisellä tasolla. Palvelukuvaukset kuvailivat ensisijaisesti palvelun tavoitteita sekä niitä elämän osa-alueita, joissa asiakkaita tuetaan. Työskentelyn pohjalla vaikuttavia arvoja tai käytössä olevia laadun mittaristoja ei juurikaan ollut näkyvillä. Palveluntarjoajalle voi olla sekä rikkaus että riesa, että jälkihuollon palvelukuvaukselle ei ole laadittuna käyttövalmista ohjeistusta.

Näkemykseni mukaan jälkihuollon palvelukuvauksille voitaisiin määritellä omat valtakunnalliset vähimmäisvaatimukset ainakin haastatteluaineistosta esille nousseiden tekijöiden, kuten hinnan, henkilöstöresurssien ja toimintamenetelmien näkyvyyden osalta. Liiketalous ja yritysmaailma tarjoavat paljon materiaalia palvelukuvauksen ohjeistuksen laadintaan. Yhtenäinen linjaus paitsi vastuuttaisi palveluntarjoajia tuotteistamaan jälki-

huoltopalvelunsa, myös määritteli perusvaatimuksia palvelukuvauksen sisällölle. Lastensuojelulain (417/2007) painottuessa auttamatta sijais- ja avohuoltopalveluihin, on jälkihuollolle mielestäni tarkoituksenmukaista etsiä muita vaikuttamisen keinoja suhteessa professionalismiin. Palvelukuvauksen ohjeistus vähimmäisvaatimuksineen ei ole eri vaikuttamiskeinoista merkityksellisin, mutta se lisää osaltaan ammatillisuuden ja yhteneväisyyden näkyvyyttä jälkihuollon kentällä.

Jälkihuollon prosessien kehittämiseen ja yksinkertaistamiseen on selkeä tilaus. Valtiotalouden tarkastusviraston vuonna 2012 julkaisemassa selvityksessä todetaan, että jälkihuollon toteuttaminen on puutteellista. Jälkihuollon toteuttaminen ja kehittäminen on auttamatta jäänyt sijais- ja avohuollon varjoon. Sosiaali- ja terveysministeriön Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän laatima loppuraportti esitteli suositukset jälkihuollon kehittämiseksi. Vaikka loppuraportin kehittämiskohteet koskivatkin ensisijaisesti lapsen tai nuoren asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää ja sijoituksesta vastannutta kuntaa, on kehittämisen paikkoja varmasti myös yksityistä sektoria edustavien palveluntarjoajien parissa. Jälkihuollon yksityistäminen voi tuoda mukanaan monenlaisia haasteita, muun muassa asumis- ja tukihenkilöpalveluiden tuottamista lyhyinä ostopalvelusopimuksina, jolloin jälkihuollosta on vaarassa tulla suunnittelematonta ja lyhytjänteistä. Lisäksi kuntien kilpailutuskäytänteiden moninaisuus voi johtaa siihen, että palvelun laadulle asetetut kriteerit vaihtelevat kunnan sijainnista riippuen. (Pukkio 2016, 72-74.)

Jälkihuollon asiakasmäärät ovat merkittävässä nousussa Suomen suurimmissa kaupungeissa. Heinon (2014, 292) mukaan jälkihuollossa olevien 18-20-vuotiaiden nuorten määrän lisääntyminen antaa tietoa kahdesta asiasta. Kasvu voi kertoa yhä useamman nuoren saamasta tuesta siirryttäessä kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen itsenäiseen elämään. Toiseksi kasvu voi ilmentää väliinpuutoamisen uhkaa tukiviidakossa sekä tarvetta räätälöityyn tukeen. Edellä mainittujen, ja lisäksi monien muiden kehittämishankkeissa esille nousseiden syiden vuoksi jälkihuollon kehittämiseen ja sitä kautta professionalisoitumiseen tulee käyttää voimavaroja viimeistään nyt.

8.2 Kehittämishankkeen prosessin tarkastelu

Kiinnostukseni jälkihuoltotyöhön ja sen kehittämiseen heräsi työskentelemällä sijais- ja jälkihuollon piirissä. Kesken kehittämishankkeen minut siirrettiin työorganisaatiossani

toiseksi jälkihuoltotyöntekijäksi kolmen kuukauden ajaksi. Olen sijaishuoltoon keskittyvien työtehtävieni rinnalla aina tehnyt niin ikään jälkihuoltotyötä, joten mitään uutta työtehtävä ei varsinaisesti tarjonnut, mutta mahdollisuuden panostaa siihen kokopäiväisesti kylläkin. Väliaikainen siirto jälkihuollon puolelle toi lisää perspektiiviä ja mahdollisuuksia kyseisen palvelun kehittämiseen myös käytännön tasolla.

Harjuniityssä jälkihuoltoa on tehty jo pitkään ja viime vuosina merkittävä osa jälkihuoltoon oikeutetuista asiakkaista on valinnut ottaa vastaan jälkihuoltopalvelun Harjuniityn toteuttaman. Tästä syystä pidän tärkeänä, että palvelun sisältöä ja toteutusta pysähdytään tarkastelemaan säännöllisin väliajoin, jotta sen laatu pysyy mahdollisimman korkeana. Työyhteisön kesken päädyimme kehittämishankkeen alkuvaiheessa johtopäätökseen, että tuudittautumalla siihen, että Harjuniityn tarjoama jälkihuoltopalvelu on verrattain suosittua asiakkaiden keskuudessa, ei tavoitteellista kehitystä tapahdu. Mielestäni jälkihuoltoon, kuten kaikkiin lastensuojelun palveluihin, tulee jatkuvasti panostaa ja kehittää niitä kohti tavoitteellisempaa suuntaa, niin kuntatasolla kuin yksityisen sektorin tuottamana.

Sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöaiheena jälkihuolto ei ole vieras, mutta ei tosin suosituinkaan lastensuojelun osa-alueista. Kehittämishankkeen kohteena jälkihuolto on ollut selkeästi sijaishuoltoa harvemmin. Tämä voi johtua monesta syystä, kuten esimerkiksi sijaishuollon arvottamisesta suhteessa jälkihuoltoon tai opiskelijoiden sijoittumisesta sijaishuollon työtehtäviin jälkihuoltoa yleisemmin.

YAMK-tasoisissa sosiaalialan kehittämishankkeissa ei juurikaan ole yhteistä nimittäjää kehittämisfunktion lisäksi. Siten on verrattain haasteellista tarkastella omaa kehittämis-hanketta suhteessa muiden töihin, saati pohtia kehittämishankkeen onnistumista. Hansen (2010) kehitti yksityisen perhekodin käyttöön asiakaslähtöistä prosessiajattelua ja menettelytapoja nuoren tukemisen avuksi sekä määritteli yrityksen kriittiset menestystekijät. Tyynelä (2011) kehitti työorganisaatioonsa jälkihuollon prosessikuvauksen sekä suunnitelma- ja seurantalomakkeiston jälkihuoltoprosessin välineeksi. Kehittämisprosessiin sisältyi myös lomakkeiston käytettävyyden arviointi. Kosomaa-Hovatta (2013) kehitti Espoon kaupungin jälkihuoltopalvelua järjestämällä asiakasraadin jälkihuoltanuorille, jossa he saivat tuoda esille näkemyksiään ja toiveitaan jälkihuollon osalta. Jälkihuollon kehittämismenetelmiä ja -ympäristöjä on siis olemassa useita. Yhteistä näille opinnäytetöille on se, että ne kaikki pyrkivät edistämään jälkihuoltopalveluiden

laatua ja tuottamaan ajantasaista tietoa jälkihuollon tilasta ja siihen kohdistuvista toiveista ja odotuksista. Useiden jälkihuoltoa käsittelevien AMK- ja YAMK-tasoisien tutkimusten runko rakentuu asiakkaiden kokemuksista itsenäistymisprosessista, aikuisuudesta ja tuen tarpeesta, joista olin kehittämishankkeessani kiinnostunut, mutta erityisesti suhteessa työorganisaationi tarjoamaan jälkihuoltopalveluun. Kehittämishankkeeni painottui vahvasti konkreettisuuteen tutkimuksellisuuden sijasta.

Valitsin toteuttaa opinnäytetyöni kehittämishankkeena, sillä kehittämistyö oli minulle entuudestaan tuntematonta maaperää. Olen konkretian ja toiminnan ystävä ja siksi koin ajatuksen tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä osittain ristiriitaiseksi suhteessa rooliini työorganisaatiossa. Halusin saada aikaan ilmeisiä ja todellisia muutoksia, sillä useita vuosia jälkihuollon piirissä työskennelleenä koen, että kehittämistoiminnalle on aina tilausta. Ajan saatossa jälkihuollon, kuten muidenkin palvelujen, toteuttamisesta voi tulla rutiinia. Aika ajoin on tärkeää työyhteisön kesken pysähtyä pohtimaan työn sisältöä ja tarkastella lähemmin niitä lähtökohtia ja menetelmiä, jotka palvelun taustalla vaikuttavat.

Kehittämishanke on perusluonteeltaan melko vaativa, sillä se antaa tutkijalle paljon liikkumavaraa. Ajoittain kehittämistyössä on perustelua keskittyä laajoihin kokonaisuuksiin, joskus myös pienempiin osa-alueisiin. Päätin toteuttaa kehittämishankkeeni siten, että se sisältää sekä palvelukuvauksen laadinnan että kehittämistyötä liittyen muihin jälkihuollon määrittäjiin sekä arjen työskentelyyn. Olisin voinut valita myös muita jälkihuollon kentän osa-alueita kehittämisen keskiöön tai supistaa laajaksi muodostunutta kehittämishankettani, mikä olisi vaatinut erilaista lähestymistapaa jo suunnitteluvaiheessa. Kehittämishanke mahdollistaa useiden eri tutkimusmenetelmien käytön, jonka koin suureksi rikkaudeksi. Valitsemiini tutkimusmenetelmiä olen tyytyväinen, sillä mielestäni ne tuottivat sitä tietoa, jota niiden avulla haluttiin saavuttaa. Tosin samankaltaisiin tuloksiin olisi voitu päätyä myös käyttämällä muita tutkimusmetodeita.

Opinnäytetyöprosessi oli työläs, mutta antoisa. Olen luvussa 7 esitettyihin tuotoksiin tyytyväinen. Erilaisten tutkimusmenetelmien lukumäärä on saanut pohtimaan valitsemiäni menetelmien mielekkyyttä suhteessa tarjontaan. Uskon kuitenkin, että valintani palvelivat kehittämishankkeeni tarkoitusta. Ajankäyttöä ja kehittämistyön etenemistä en kokenut pulmalliseksi, mutta kehittämistyön eri vaiheiden suunnittelu oli ajoittain haasteellista. Tähän vaikutti osaltaan aineiston laajuus, kehittämistyön monivaiheisuus sekä

tiedonkeruu useista eri lähteistä. Haastatteluaineiston analysointi oli työvaiheena työläs. Systemaattisemmalla haastattelukysymyksien suunnittelulla olisin helpottanut työvaihetta. Myös muiden tutkimusmenetelmien käyttöä olisi voinut valmistella enemmän.

Prosessin aikana oma tietämykseni ja osaamiseni jälkihuollon parissa karttui huomattavasti. Työorganisaationi järjestämä mahdollisuus toimia toisena jälkihuoltotyöntekijänä kolmen kuukauden ajan oli suuri voimavara, jonka vaikutus toivottavasti välittyy kehittämishankkeessani. Toivon luoneeni työorganisaationi sisälle ymmärrystä arviointi- ja kehittämistyöstä, jotta niitä voidaan myös jatkossa säännöllisesti toteuttaa.

Tulevaisuuden jatkokehittämiskohteeksi nimettiin viimeisen kehittämispäivän yhteydessä palvelukuvauksen vaikutusten arvioiminen. Holman (1998) kehittämän tuotteistusmallin (kuvio 15) mukaan tuotteistusprosessi ei pääty valmiin palvelun tai tuotteen laatimiseen. Palvelun aktiivinen markkinointi ja tiedottaminen sekä palvelun seuranta ja arviointi ovat merkityksellisiä jatkotoimenpiteitä konkreettisen kehittämistyön päätteeksi. Kyseiset tuotteistusvaiheet eivät kuitenkaan päätyneet osaksi kehittämishankettani, sillä prosessista olisi tullut liian pitkäkestoinen. Pientyöryhmän kesken keskusteltiin mahdollisuudesta arvioida Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelun palvelukuvauksen vaikutuksia noin vuoden kuluttua sen laatimisesta ja levittämisestä.

Työyhteisössä nousi lisäksi ensimmäisenä kehittämispäivänä SWOT-analyysia laadittaessa esille huomio siitä, että Harjuniityn naispuoliset asiakkaat harvoin valitsevat jäädä Huvikumpuun asumaan. Huvikumpu on perinteisesti ollut poikien suosiossa. Asetelma voi tarjota tulevaisuudessa hyvinkin mielenkiintoisen jatkotutkimusaiheen.

Kuten lastensuojelulaki (417/2007) määrittelee, jälkihuoltoa tehdään myös alaikäisten asiakkaiden kanssa tilanteissa, joissa lapsi tai nuori on kotiutunut kodin ulkopuolisen sijoituksen jälkeen. Vaikka jälkihuoltoasiakkaista merkittävä osa on täysi-ikäisiä, niin ei kyseistä asiakaskuntaa tule mielestäni unohtaa. Liian vähän on saatavilla tutkimustietoa kotiutumisprosessin aikaisesta jälkihuollosta, sen menetelmistä ja tuloksista esimerkiksi suhteessa kodin ulkopuolisen sijoituksen uusiutumiseen. Kotiutumisprosessin aikaisessa jälkihuollossa lapsen tai nuoren läheisverkoston rooli on epäilemättä merkittävä. Asetelma tarjoaisi arvokasta tutkimustietoa läheisten asemasta osana onnistunutta jälkihuoltoa.

Mielenkiintoisen jatkotutkimusaiheen tarjoaa myös jälkihuollon päättymisikä. Lastensuojelulaki (417/2007) määrittelee jälkihuollon päättymisiäksi 21 ikävuoden. Lähes kaikki haastattelemani viranomaistahot olivat sitä mieltä, että ikäraja tulisi nostaa. Tätä tukee myös lapsiasiavaltuutetun toimiston järjestämään ”Uskomme sinuun - usko sinäkin” -kiertueeseen osallistuneiden nuorten esittämät suositukset, joiden mukaan jälkihuollon päättymisikää tulisi nostaa (Vario ym. 2012, 35). Aiheesta olisi ensiarvoisen tärkeää kerätä lisää tutkimustietoa ja sitä kautta, tutkimustulokset huomioon ottaen, yrittää vaikuttaa lastensuojelulain sisältöön.

8.3 Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus

Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK on laatinut yhteistyössä suomalaisen tiedeyhteisön kanssa tutkimuseettiset ohjeet hyvien tieteellisten käytäntöjen toteuttamisesta tutkimustyössä. Ohjeet on päivitetty vuonna 2012. Olen kehittämishankkeessani noudattanut hyvän tieteellisen käytännön 9-kohtaista ohjeistoa, jossa korostetaan muun muassa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä arvioinnissa. Olen soveltanut käytäntöön tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisiä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Olen toteuttanut tieteellisen tiedon mukaista avoimuutta tutkimustuloksia julkistaessa. Palvelukuvaus päätettiin jättää julkaisematta työorganisaation toiveen mukaisesti, sillä sitä tullaan käyttämään markkinointitarkoitukseen. Käytännöstä on ennen kehittämishankkeen alkua sovittu kirjallisesti ja palvelukuvauksen käyttöoikeuksia koskevat asiat kohdat on yhteisymmärryksessä päätetty. Olen ottanut muiden tutkijoiden aikaisemmat työt huomioon ja viitannut heidän julkaisuihinsa asianmukaisella tavalla. Roolini osana arviointi-, kehittämis- ja päätöksentekotilanteita on tehty kaikille osapuolille selväksi kehittämisprosessin aikana ja se on myös perusteltu. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.)

Kehittämishankkeeni runko koostui työyhteisön kesken toteutetusta kehittämistyöstä, johon mittava osa aineistoa kerättiin työorganisaation ulkopuolelta. Teemahaastatteluiden tavoitteena oli kerätä mahdollisimman monipuolisesti tietoa määritellyistä aihealueista ja siten kehittää Kumpuniitty Oy:n jälkihuoltopalvelua. Koen, että teemahaastatte-

lun valitseminen oli tutkimusmenetelmänä onnistunut. Kehittämishankkeeni aihealueista voi olla haasteellista kerätä tietoa esimerkiksi kyselylomaketta käyttäen, sillä silloin vastaukset voivat jäädä verrattain suppeiksi. Tavallisimmin kyselyperustaisia tutkimuksia pidetään teoreettisesti vaatimattomina eikä aina ole mahdollista varmistua siitä, kuinka vakavasti ja huolellisesti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen. Myös kato eli vastaamattomuus nousee joissakin tapauksissa suureksi. (Hirsjärvi ym. 1997, 190.) Kuten sekä viranomaistahojen että asiakkaiden vastauksista palvelukuvausta koskien käy ilmi, kirjalliset tuotokset koetaan joskus nuorten parissa jopa ahdistaviksi.

Tutkimusprosessin aikana on vältettävä aiheuttamasta tutkittaville henkilöille henkisiä, taloudellisia tai sosiaalisia haittoja. Näitä vältetään muun muassa toista ihmistä arvostavalla kohtelulla sekä kunnioittavalla kirjoitustavalla. Tutkittavien yksityisiä tietoja koskevaa vaitiolovelvollisuutta tulee noudattaa tutkimusprosessin aikana, kuten kaikessa sosiaalialan työssä. (Vahingoittamisen välttäminen 2013.) Asianmukainen informaationkulku ja tutkimusluvut edistävät tutkittavien itsemääräämisoikeuden täyttymistä. Esitin kirjallisessa muodossa viranomaistahoille tietoa kehittämishankkeestani sekä lähetin teemahaastattelun rungon pyytäessäni heitä osallistumaan tutkimukseeni. Tutkimusluvut hain niistä kunnista, joissa viranomaishaastatteluja toteutin.

Kumpuniitty Oy:n asiakkaille esitin tietoa opinnäytetyöstäni, sen tarkoituksesta ja teemahaastattelun sisällöstä aluksi muun yhteydenpidon lomassa. Minulla oli valmiiksi jokaiseen haastattelemaani asiakkaaseen työni puolesta syntynyt vuorovaikutussuhde, joten informaatio opinnäytetyöstäni ja pyyntö osallistua haastatteluun eteni luonnollista tietä muun vuorovaikutuksen ohella. Haastattelutilanteessa kertosin vielä kehittämishankkeeni aiheen, syyn haastatteluun ja arvioidun ajan, jonka haastattelutilanne kestää. Keräsin kaikilta asiakkailta kirjallisen suostumuksen haastatteluun. Alaikäisten asiakkaiden huoltajille tarjosin kirjallisessa muodossa tietoa opinnäytetyöstäni sekä pyysin kirjallisen suostumuksen alaikäisen lapsen haastatteluun. Osana huoltajien ja asiakkaiden allekirjoittamaa suostumuslomaketta oli tieto siitä, että käsittelen kaikkia tietoja luottamuksellisesti ja että valmiista opinnäytetyöstä ei ole millään tavalla pääteltävissä haastateltavien identiteettiä. Tämän kertosin asiakkaille vielä haastattelutilanteessa.

Laitosolosuhteissa, kuten lastensuojelulaitoksissa, on erityisen tärkeää, että suostumuksen vapaaehtoisuus toteutuu. Arviointia suoritettaessa huomiota on kiinnitettävä myös tutkimuksen aiheeseen ja luonteeseen eli siihen, miten henkilökohtaisia asioita tutkimus

käsittelee. (Tutkittavien itsemääräämisoikeus 2013.) Laitosolosuhteissa asuvien haastateltavien kohdalla kiinnitin erityistä huomiota siihen, että en kysy heiltä henkilökohtaisia asioita, vaan ennen kaikkea mielipiteitä, näkemyksiä ja toiveita. Suurin osa haastateltavista oli täysi-ikäisiä ja heiltä tiedustelin myös heidän henkilökohtaisista kokemuksista ja tuntemuksista.

Haastatteluaineisto on melko laaja ja sitä kerättiin useista eri lähteistä. Panostus jälkihuoltoon vaihtelee kunnittain, vaikkakaan asetelma ei ole ihanteellinen. Jälkihuoltoa myös toteutetaan monin tavoin eri puolella Suomea. Tästä syystä pidin tärkeänä, että haastattelen sekä viranomaisia että Kumpuniitty Oy:n asiakkaita mahdollisimman laajalti. Viranomaistahoja haastattelin kolmesta eri kunnasta, asiakkaita kuudesta. Yhteensä haastateltavia oli 12. Näin pyrin korostamaan osaltaan tutkimukseni pätevyyttä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää mahdollisimman tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta ja sen vaiheista. Aineiston tuottamisen olosuhteet on esitettävä selvästi ja totuudenmukaisesti ja esimerkiksi haastattelujen olosuhteista ja paikoista on annettava tietoa. Samoin kerrotaan haastatteluihin käytetty aika, mahdolliset häiriötekijät ja virhetulkinnat. Tutkijan on lisäksi osoitettava millä perusteella hän esittää tulkin-toja. Esimerkiksi sitaattien käyttö lisää tutkimustulosten luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan lisäksi lisätä käyttämällä tutkimuksessa useita eri tutkimusmenetelmiä. (Hirsjärvi ym. 1997, 227-228.) Olen työssäni antanut tietoa kehittämistyön sekä haastattelujen toteuttamisen olosuhteista ja käyttänyt useita eri tutkimusmenetelmiä. Lisäksi olen selventänyt aineiston analysointia ja esittänyt mihin päätelmäni perustan. Sitaatteja olen käyttänyt lisäämään työni uskottavuutta.

Näkemykseni mukaan palautteen antaminen on mielekästä, mikäli mahdollista, suorittaa kasvotusten. Huomionarvoista kehittämishankkeessani oli kuitenkin se, että olin suurimmalle osalle haastateltavia henkilöitä entuudestaan tuttu, jolloin kynnys antaa palautetta voi olla joillekin korkea. Tämän pyrin ottamaan huomioon muistuttamalla haastateltavia, että toimin haastattelutilanteessa tutkijan ominaisuudessa työntekijän roolin sijasta. Joskus vieraalle henkilölle puhuminen koetaan vaivattomammaksi kuin tutulle, joskin tämä on hyvin yksilöllistä ja tilannekohtaista. Uskon, että haastattelut tuottivat melko realistisen kuvan tyytyväisyydestä Harjuniityn toteuttamaan jälkihuoltoon, sillä sain haastateltavilta myös muutos- ja parannusehdotuksia sekä rakentavaa palautetta.

Kehittämispäivien tutkimusmenetelmiksi valitsin SWOT-analyysin ja MoSCoW-menetelmän. Koen valintojen olleen onnistuneita, vaikkakin arviointi- ja kehittämistyöhön on olemassa useita muitakin mittaristoja ja menetelmiä. SWOT-analyysi on suosittu tutkimusmenetelmä ja siksi myös helppokäyttöinen. MoSCoW-menetelmä on verrattain tuntemattomampi ja sen käyttö tuottikin alkuun hieman hahmottamisvaikeuksia, sillä sen avulla on mahdollista tarkastella ilmiötä joko yleisellä tai vaihtoehtoisesti hyvinkin tilannekohtaisella tasolla. Jälkikäteen tarkasteltuna jälkimmäinen vaihtoehto olisi nopeuttanut kehittämisprosessia, sillä silloin MoSCoW-menetelmään ei olisi tarvinnut viimeisenä kehittämispäivänä palata.

Uskon, että tutkimukseni toistettavuuteen vaikuttaa vahvasti osaltaan se, että olin suurimmalle osalle haastateltavia entuudestaan jälkihuoltotyötä toteuttavana työntekijänä tuttu. Mikäli henkilö, jolla ei ole aikaisempaa kokemusta jälkihuollosta, toteuttaisi haastattelut uudelleen, voisi tutkimustulokset olla erilaisia. Koen roolini jälkihuollon piirissä positiivisena asiana, mutta tiedostan myös sen, että sillä on saattanut olla vaikutusta haastateltavien vastauksiin. Lisäksi uskon, että roolini työorganisaatiossa ja siten osana pientyöryhmää toimi ensisijaisesti voimavarana. Koen, että alan asiantuntijoiden kesken toteutettu kehittämistyö kantaa pidemmälle kuin sellaisten tahojen toteuttama, jolla ei ole aihealueeseen juuri aikaisempaa kosketuspintaa.

Tiedostin jo aikaisessa vaiheessa, että en voi käyttää samoja haastattelukysymyksiä sekä viranomaistahojen että asiakkaiden kohdalla. Viranomaistahoilla on omaa, hyvin spesifistä ja ammatillista tietoa jälkihuollosta, kun taas asiakkailta keräsin ensisijaisesti kokemusperäistä tietoa. Teemojen ollessa pääpiirteittäin samoja, osoittautui haasteelliseksi onnistua keräämään eri tahojen edustajilta tietoa samojen teemojen ympäriltä. Jälkikäteen pohdittuna haastattelukysymyksiä olisi voinut valmistella ja yhtenäistää vielä enemmän. Sain kuitenkin kerättyä paljon aineistoa yhteisten teemojen ympärille, mikä tosin vaati analyysivaiheeseen panostamista ennakoitua enemmän. Uskon tutkimukseni luotettavuuden olevan hyvä kun huomioidaan, että kehittämishankkeet antavat vahvasti ajan ja paikan kanssa korreloivaa tietoa, mikä vaikuttaa osaltaan luotettavuuden tasoon.

LÄHTEET

Aaltonen, T., Heiskanen, E. & Innanen, P. 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Helsinki: WSOY.

Ahtinen, P. 2014. Workshopin fasilitointi. Muotoilun koulutusohjelma. Savonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 9.2.2016.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/71803/Ahtinen_Pilvi.pdf?sequence=1

Antonius, K. 2014. Jälkihuollon päättävät nuoret lastensuojelun asiakaspalautteen antajina. Menetelmällisiä pohdintoja. Sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Pro gradu-tutkielma. Luettu 9.11.2016.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/95247/GRADU-1399037252.pdf?sequence=1>

Arki, arvot, elämä, etiikka. 2013. Talentia. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia ry.

Asiakasohjaus Luotsi. Tampereen kaupunki. Luettu 11.11.2016.
<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lastensuojelu/sijaisperheeksi/luotsi.html>

Benyon, D., Turner, P. & Turner S. 2005. Designing Interactive Systems. People, Activities, Contexts, Technologies. Espanja: Mateu Cromo.

Collins, M. 2001. Transition to Adulthood for Vulnerable Youths: A Review of Research and Implications for Policy. Social Service Review 75 (2).

Collins, M., Spencer, R. & Ward, R. 2010. Supporting youth in the transition from foster care: formal and informal connections. Child Welfare 89 (1). Luettu 9.11.2016.
<http://web.a.ebscohost.com.elib.tamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=3a457b71-07e9-42a5-8010-47091bd66c88%40sessionmgr4010&vid=2&hid=4201>

Dokumentointi lastensuojelussa. 2015. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 10.6.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>

Hakkarainen, P., Karjalainen K., Ojajärvi, A. & Salasuo, M. 2015. Huumausaineiden ja kuntodopingin käyttö ja niitä koskevat mielipiteet Suomessa vuonna 2014. Yhteiskuntapolitiikka 80 (2015):4. Luettu 20.6.2016.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126845/hakkarainen.pdf?sequence=4>

Hansen, M. 2010. Työprosessit, osaaminen ja laatu näkyväksi. Jälkihuoltoprosessin kehittäminen perhekoti Vakkiksessa. Sosiaalialan käytäntöjen kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen. Ylempi ammattikorkeakoulututkiminto. Laurea ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 12.11.2016.
<http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/7792/osaaminen%20ja%20laatu%20jalkihuolto-prosessissa.pdf?sequence=1>

Harjula, R. 2007. Tuotteistus, laatu ja kilpailuttaminen -hankkeen loppuraportti. 30.5.2005-31.5.2007. Hämeenlinna: perusturvakeskus. Raportti 2/2007. Luettu 9.12.2016.
<http://www.hameenlinna.fi/pages/388646/tulaki%20loppuraportti.pdf>

Heino, T. 2014. Lastensuojelun pirallinen tehtävä. Teoksessa Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Heinonen, H. 2016. Esipuhe. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Hipp, T. & Pukkio S. 2016. Nuorten osallisuus ja kokemustieto jälkihuollon kehittämisessä. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tammi: Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Tammi: Helsinki.

Hoikkala, S. 2016. Havaintoja jälkihuoltoa koskevasta kokemus- ja tutkimustiedosta. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Hoikkala, S. & Lavikainen, V. 2015. Sattumuksia vai suunnitelmallisuutta? Selvitys sijaishuollon laadusta. Lastensuojelun keskusliitto. Luettu 11.6.2016.
<https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Sattumuksia-vai-suunnitelmallisuutta.pdf>

Holma, T. 1998. Tuotteistus tutuksi - Idea ja työvälineet. Esimerkkinä kuntoutuspalvelut perusterveydenhuollossa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit - perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Opas laadun arviointiin ja kehittämiseen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Hyötyläinen, R. Tutkimusavusteisen kehittämisen metodologinen kaksoisluonne. Teoksessa Ramstad, E. & Alasoini, T. (toim.) Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Helsinki: Työministeriö.

Idänpään-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordbland, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatukriteerit: Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Helsinki: Stakes.

Itsemääräämisoikeuslaki. Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettu 18.5.2016.
http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/itsemaaramisoikeuslaki

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes.

Jurvansuu, R. 2013. ”Jälkihuolto rulettaa”. Jälkihuollossa olevien nuorten osallisuuden kokemus koulutus- ja työelämään kiinnittymisessä. Sosiaalialan koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Kemi Tornion ammattikorkeakoulu. Opinnäyte-

työ. Luettu 9.11.2016.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/57429/Jurvansuu_Riitta.pdf?sequence=1

Jälkihuollon tavoitetila. 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 27.11.2016.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto/jalkihuollon-tavoitetila>

Jälkihuolto. 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 18.5.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>

Jälkihuolto- mikä jälki jää? 2014. Nuorten foorumi. Raportti. Luettu 2.12.2016.

http://www.pesapuu.fi/media/uploads/dokumentit/nuoret/nf2014_vaasa_raportti.pdf

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma oy.

Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY.

Kivistö, A. 2003. Talousohjaus ja tuotteistaminen sosiaali- ja terveyshuollossa. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit. Nro 5. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu.

Koivisto, T. 2005. Systemaattinen kehitystoiminta ja yritysten innovaatiokyvyn kehittäminen. Teoksessa Poikela, E. (toim.) Osaaminen ja kokemus. Tampere: Tampere University Press.

Kosomaa-Hovatta, M. 2013. Jälkihuollon asiakasraati. Espoon jälkihuolto- nuoret kokemusasiantuntijoina. Sosiaali- ja rikosseuraamusalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Laurea ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 12.11.2016.

http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/69711/Kosomaa-Hovatta_Mia.pdf?sequence=1

Kouvo, A. 2014. Luottamuksen lähteet. Vertaileva tutkimus yleistynyttä luottamusta synnyttävistä mekanismeista. Turun yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Kärkelä, A. 2015. Yhteisöllinen asumispalvelu kehitysvammaisille aikuisille. Tapolan kyläyhteisön palveluiden kuvaaminen prosessikuvauksen menetelmin. Sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu. Luettu 17.10.2016.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97842/Karkela_Anne.pdf?sequence=1

Laaksonen, S. 2004. Jälkihuolto-opas. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 17. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Laine, T. 2008. Asiantuntijuus ja sukupuoli suomalaisten turvakotien nais- ja miestyössä. Yhteiskuntapolitiikka 73/2008.

Lapsen osallisuus. 2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 14.12.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus>

Lastensuojelu. 2015. Valvira. Sosiaalihuolto. Luettu 28.11.2016.
<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-palvelut/lastensuojelu>

Lastensuojelu 2014. 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 2.12.2016.
<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu/lastensuojelu-2014>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 14.11.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>

Launis, V. 1998. Kenelle itsemääräämisoikeus kuuluu. Oikeus itsemääräämiseen. Helsinki: Edita.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Levamo, P. 2007. Oma elämää etsimässä. Tutkimus ryhmämuotoisen sosiaalityön mahdollisuuksista tukea nuorten itsenäistymistä. Teoksessa Heikkinen, A., Levamo, P., Parviainen, M. & Savolainen, A. (toim.) Näe minut - kuule minua. Kokemuksia ryhmistä. SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisuja nro 11. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Lindqvist, M. 2016. Jälkihuollon lainsäädäntö ja laatusuosituks. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Linturi, H. 2003. Toimintatutkimus. NexusDelfix 2004. Luettu 22.9.2016.
http://nexusdelfix.internetix.fi/sv/sisalto/materiaalit/2_metodit/5_actix?C:D=61566&C:sres=61566

Majoinen, K., Sahala, H. & Tammi, T. 2003. Sosiaalipalveluja seutuyhteistyöllä - ideasta sopimukseen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Suomen Kuntaliitto. Luettu 9.12.2016.
<file:///C:/Users/Sini/Downloads/p051004132348U.pdf>

McQuestion, M. 2006. Quality of Care. Johns Hopkins University. Luettu 7.6.2016.
<http://ocw.jhsph.edu/courses/immunizationprograms/pdfs/lecture7.pdf>

Mitä on lastensuojelu? 2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 23.9.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Munro, E. & Stein, M. 2008. Introduction. Comparative Exploration of Care Leavers' Transitions to Adulthood. Teoksessa Young People's Transition from Care to Adulthood. International Research and Practice. London: Jessica Kingsley Publishers.

- Mäkelä, S. 2014. Asiakassuhde sosionomin työssä. Sosiaalialan koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 10.6.2016.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/76728/makela_soile.pdf?sequence=1
- Mäkeläinen, P. 2016. Lukijalle. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Partanen, I. 2005. Arvot ja eettiset periaatteet toiminnan kulmakivenä – dialogi sijaishuollon käytännön ja Martti Lindqvistin ajatusten välillä. Teoksessa Laaksonen, S. & Kemppainen, M. (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Arvojen ja etiikan dilemma sosiaalityössä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Peura-Kapanen, L. 2014. Nuorten itsenäistyminen edellyttää talousosaamista. Tilastokeskus. Luettu 11.6.2016.
http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2013/art_2013-12-09_012.html
- Pietilä, H. 2006. Kaikki virtaa – Elämänkatsomustiedon perusta ja tulevaisuus. Ihmisarvo ja ihmisoikeudet. Kaikille yhteinen eettinen filosofia. Luettu 18.5.2016.
http://www.hilkkapietila.net/articles/fi/ihmisoiikeudet/Ihmisarvo_ja_ihmisoiikeudet.doc
- Pitko, M. 2016. Johdanto laadunhallinnan ISO 9000-standardeihin. Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. Luettu 7.6.2016.
www.sfsedu.fi/files/126/ISO_9000_kalvosarja_oppilaitoksille_2016.ppt
- PK-RH-riskienhallinta. Nelikenttäanalyysi - SWOT. Suomen riskienhallintayhdistys. Luettu 9.12.2016.
<http://www.pk-rh.fi/index.php?page=swot>
- Pukkio, S. 2016. Prosessit jälkihuoltotyön tukena. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Pukkio, S. & Hoikkala, S. 2016. Jälkihuolto kasvun ja itsenäistymisen tukena. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
- Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Reinikainen, S. 2009. Nuorisokodista maailmalle. Kokemuksia nuorisokodissa elämisestä ja aikuisiässä selviytymisestä. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 224. Helsingin yliopisto. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Romppanen, S. 2008. Etelä-Karjalan lastensuojelun jälkihuollon kehittämishanke 2006-2008. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja B.4:2008. Loppuraportti. Luettu 23.9.2016.
http://www.socom.fi/wp-content/uploads/2015/06/EKLJK_loppuraportti.pdf
- Roos, J-P. 1987. Suomalainen elämä. Tutkimus tavallisten suomalaisten elämänkerroista. Helsinki: suomalaisen kirjallisuuden seura.

Rostila, I. 2001. Sosiaalityön perusarvot ja eettiset periaatteet. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Räty, T. 2012. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Rytikangas, I. 2008. Tehokas ajankäyttö. Vähemmän stressiä, enemmän tuloksia. Ajan käytön ja elämänhallinnan käsikirja. Helsinki: Helsingin Kamari.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Aineisto- ja teorialähtöisyys. Kvali-MOTV. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 11.11.2016.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html

Salminen, M. 2005. Johtaminen, henkilöstön hyvinvointi ja sijaishuollon laatu. Teoksessa Laaksonen, S. & Kemppainen, M. (toim.) Oljista, risuista vai tiilestä? Artikkeleita hoidon laatua tukevista tekijöistä sijaishuollossa. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Savolainen, H. 2015. Lastensuojelun jälkihuollon prosessikuvaus. Kehittämistutkimus lapsiperheiden sosiaalityössä. Sosiaalialan koulutusohjelma. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö. Luettu 12.12.2016.
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/92123/Savolainen_Helena.pdf?sequence=1

Savolainen, T. 2012. Tuotteistus on määrittelyä, tarkentamista ja kehittämistä. Kunnat.net. Luettu 17.10.2016.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sote-kehittamistyo/tuotteistusmalli/Sivut/default.aspx>

Scherkenbach, W. 1994. The Deming Route to Quality and Productivity. Road Maps and Roadblocks.

Seitamaa-Hakkarainen, P. 2014. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. Metodix. Luettu 11.11.2016. <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>

Sipilä, J. 1989. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sipilä, J. 1996. Asiantuntijapalvelujen tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.

Statement of Ethical Principles. 2012. The International Federation of Social Workers. Luettu 4.6.2016.
<http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

Stein, M. & Munro E. (toim.) 2008. Young People's Transition from Care to Adulthood. International Research and Practice. London: Jessica Kingsley Publishers.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. Helsinki: WSOY.

SWOT-analyysi. Opetushallitus. Luettu 3.5.2016.

http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/metelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi

Tervo, J. 2011. Artikkelissa Nurminen, K-M. (toim.) Jälkihuolto on nuoren oikeus. Perhehoitolehti 6/2011. Luettu 13.11.2016.

<http://www.perhehoitoliitto.fi/files/113/jalkihuolto.pdf>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistumiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Luettu 11.11.2016. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tutkittavien itsemääräämisoikeus. 2013. Tutkimusetiikka ja tutkimuksien hyvien käytäntöjen edistäminen. Tampereen yliopisto. Luettu 11.11.2016.

<http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/periaatteet/itsem.html>

Tyynelä, E. 2011. Merikratoksen jälkihuoltoprosessin kehittäminen. Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Luettu 12.11.2016.

<http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/35398/Merikratoksen%20jalkihuoltoprosessin%20kehittaminen.pdf?sequence=1>

Törrönen, M. & Vauhkonen, T. 2012. Itsenäistyminen elämänvaiheena. Osallistava vertaistutkimus sijaishuollosta itsenäistyvien nuorten hyvinvoinnista. Helsinki: SOS-lapsikylä ry.

Vahingoittamisen välttäminen. 2013. Tutkimusetiikka ja tutkimuksien hyvien käytäntöjen edistäminen. Tampereen yliopisto. Luettu 11.11.2016.

<http://www.uta.fi/tutkimus/etiikka/periaatteet/vahing.html>

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2004. Lastensuojelun keskusliitto. Laituri-projekti. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Valtionalouden tarkastusvirasto. 2012. Lastensuojelu. Tarkastuskertomus 6/2012. Helsinki: Valtionvarainministeriö.

Varho-Soininen, A. 2003. Jälkihuollossa olevien nuorten itsenäistyminen ja elämänhallinta. Haastattelututkimus sijoituksen jälkeisestä elämästä. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalisen työn laitos. Tampereen yliopisto. Pro gradu-tutkielma.

Vario, P., Barkman, J., Kiili, J., Nikkanen, M., Oranen, M. & Tervo, J. 2012. ”Suojele unelmia, vaali toivoa”. Nuorten suositukset lastensuojelun ja sijaishuollon laadun kehittämiseksi. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2012:6. Jyväskylä: Lapsiasiavaltuutetun toimisto.

Väisänen, M. & Ylilehto, M. 2016. Veturointi - kokemusosaamista, tukea ja osallisuutta. Teoksessa Pukkio, S. & Hipp, T. (toim.) Mikä jälki jää? Opas lastensuojelun jälkihuoltotyöhön. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Yhteistyö kuntien, järjestöjen ja Rikosseuraamuslaitoksen kanssa. 2016. Socca. Luettu 27.11.2016.

http://www.socca.fi/kehittaminen/aikuissosiaalityo/yhteistyo_rikostaustaisten_ihmisten_auttamiseksi

Ylitse-projekti. 2016. SOS-lapsikylä. Luettu 27.11.2016.

<https://www.sos-lapsikyla.fi/mita-me-teemme/kehittamistyo/ylitse-projekti/>

LIITTEET

Liite 1. Valtakunnalliset jälkihuollon laatukriteerit

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2004. Lastensuojelun keskusliitto. Jyväskylä: Gummerus.

JÄLKIHUOLLON KRITERIT

1 (3)

JÄLKIHUOLTO

1. Suunnittelu
2. Lapsen tai nuoren tukeminen
3. Lähiverkoston tukeminen
4. Päättäminen ja arviointi

Päämäärä: Saattaa lapsi takaisin kotiin tai nuori itsenäiseen elämään, omillaan toimeen tulevaksi aikuiseksi, jolla on oma sosiaalinen verkoston tukenaan.

1. Suunnitteluprosessi

Tavoite: Uuden elämänvaiheen kokonaisuuden hahmottaminen ja kirjaaminen suunnitelmaksi lapsen tai nuoren ja hänelle tärkeiden ihmisten kanssa.

46. Sijaishuoltopaikassa kartoitetaan yhdessä lapsen tai nuoren ja hänen perheensä kanssa ketkä kaikki tukevat heitä jälkihuollon aikana.

47. Sijaishuoltopaikassa kartoitetaan yhdessä lapsen tai nuoren ja hänen perheensä kanssa kaikki palvelut, jotka ovat tarjolla heille.

48. Jälkihuollon kokonaisuudesta tehdään toimijoiden kesken selkeä työn- ja vastuunjakko.

49. Jälkihuoltosuunnitelma tarkennetaan edellisten perusteella hyvissä ajoin ennen lapsen lähtöä.

50. Sijaishuoltopaikalla on kirjallinen suunnitelma siirtymävaiheen toteutuksesta.

2. Lapsen tai nuoren tukeminen

Tavoite: Rohkaista ja tukea lasta tai nuorta sitoutumaan omaan suunnitelmaansa, ja toimimaan sen mukaisesti.

51. Sijaishuoltopaikassa varataan aikaa ja määritellään keinot lapsen tai nuoren motiivointiin ja psykososiaaliseen tukemiseen.

52. Sijaishuoltopaikka tukee ja avustaa lapsen perhettä tai nuorta sopivan asumismuodon löytämisessä.

53. Sijaishuoltopaikka tukee ja avustaa lasta tai nuorta urasuunnittelussa, koulutus- ja työpaikan hankkimisessa sekä koulu- ja työelämän arkipäivässä selviämisessä.

54. Sijaishuoltopaikka kannustaa lasta tai nuorta harrastusten jatkamiseen tai uuteen kiinnittymiseen.

55. Sijaishuoltopaikka tukee lapsen tai nuoren loma- ja virkistystoimintaa.

56. Sijaishuoltopaikka avustaa tarvittavan taloudellisen avun saamisessa.

3. Lapsen tai nuoren läheisten ihmissuhteiden tukeminen

Tavoite: Lapsen tai nuoren tärkeiden ihmissuhteiden verkoston vahvistaminen niin, että se sitoutuu ja pystyy tukemaan lasta tai nuorta jälkihuollon aikana ja loputtua.

57. Sijaishuoltopaikka keskustelee säännöllisesti lapsen tai nuoren kanssa pysyäkseen ajan tasalla siitä, ketkä ovat lapselle tai nuorelle läheisiä ihmisiä.

58. Sijaishuoltopaikassa varataan aikaa ja määritellään keinot yhteydenpitoon lapselle tai nuorelle läheisten ihmisten kanssa.

3 (3)

59. Sijaishuoltopaikassa varataan aikaa ja määritellään keinot lapselle tai nuorelle läheisten ihmisten tukemiseen.

4. Jälkihuollon päättäminen ja arviointi

Tavoite: Lapsen tai nuoren suunnitelmallinen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen ja tiedon kokoaminen siitä, miten jälkihuolto on onnistunut lapsen kohdalla.

60. Jälkihuolto päätetään suunnitelmallisesti.

61. Sijaishuoltopaikka kerää palautetta lapselta tai nuorelta, hänen tärkeiltä ihmisiltä, yhteistyökumppaneilta sekä palvelun ostajalta.

62. Sijaishuoltopaikassa arvioidaan, miten jälkihuoltosuunnitelman tavoitteet saavutettiin lapsen tai nuoren kehityksen kannalta ja suunnitellun jälkihuoltoprosessin toteutumisen kannalta.

63. Sijaishuoltopaikassa arvioidaan, miten sen arvot ja toimintaperiaatteet toteutuvat määritellyssä jälkihuoltoprosessissa sekä työyhteisön ja yksittäisten työntekijöiden toiminnassa.

64. Arvioinnit ja palautteet dokumentoidaan ja niiden analysoinnin perusteella päätetään sijaishuoltopaikan työskentelyn kehittämisestä.

Liite 2. Teemahaastattelupohja Luotsin sosiaalityöntekijät

1. Jälkihuolto

- tärkeys
- rooli osana lastensuojelua
- panostus jälkihuoltoon sijaishuollossa
- jälkihuollon tarjoajat
- jälkihuollon eri toteutustavat

2. Arvot

- arvojen ja eettisten periaatteiden korostuminen jälkihuoltotyössä
- arvomaailman määrittäminen ja kirjaaminen sijaishuollossa

3. Laatukriteerit

- valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit (2004)
- jälkihuollon laatukriteerien määrittäminen

4. Palvelukuvaus ja tuotteistaminen

- rooli osana palvelun tarjoamista
- hyöty, käyttötarkoitus
- toivottava sisältö ja rakenne

Liite 3. Teemahaastattelupohja lastensuojelun sosiaalityöntekijät

1. Jälkihuolto

- tärkeys
- rooli osana lastensuojelua
- panostus jälkihuoltoon sijaishuollossa
- jälkihuollon tarjoajat
- jälkihuollon eri toteutustavat

2. Arvot

- arvojen ja eettisten periaatteiden korostuminen jälkihuoltotyössä
- arvomaailman määrittäminen ja kirjaaminen sijaishuollossa

3. Laatukriteerit

- valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit (2004)
- jälkihuollon laatukriteerien määrittäminen

4. Palvelukuvaus ja tuotteistaminen

- rooli osana palvelun tarjoamista
- hyöty, käyttötarkoitus
- toivottava sisältö ja rakenne

5. Kumpuniitty Oy jälkihuollon tarjoajana

- kokemuksia
- palautetta
- toiveita

Liite 4. Teemahaastattelupohja asiakkaat

1. Jälkihuollon asiakkuus

(nykyiset ja entiset asiakkaat)

- jälkihuollon aloitustilanne
- jälkihuollon rakenne ja sisältö ja niistä informointi
- selkeys ja ymmärrys jälkihuollosta
- jälkihuollon rakenne ja sisältö kirjallisessa muodossa

(tulevat asiakkaat)

- jälkihuollon rakenne ja sisältö ja niistä informointi
- selkeys ja ymmärrys jälkihuollosta
- jälkihuollon rakenne ja sisältö kirjallisessa muodossa

(ei-asiakkaat)

- jälkihuollon aloitustilanne
- jälkihuollon rakenne ja sisältö ja niistä informointi
- selkeys ja ymmärrys jälkihuollosta
- jälkihuollon rakenne ja sisältö kirjallisessa muodossa

2. Odotukset

(nykyiset ja entiset asiakkaat)

- omat odotukset ja käsitykset jälkihuollosta
- odotusten täyttyminen

(tulevat asiakkaat)

- omat odotukset ja käsitykset jälkihuollosta
- odotusten täyttyminen

(ei-asiakkaat)

- omat odotukset ja käsitykset jälkihuollosta

3. Jälkihuollon sisältö

(kaikki asiakkaat)

- jälkihuollon oleellinen sisältö
- työntekijän rooli
- arki
- elämän eri osa-alueet

4. Harjuniityn tarjoama jälkihuolto

(nykyiset ja entiset asiakkaat)

- hyvän kokemuksen kertominen
- hyvin toteutuneet asiat jälkihuollosta
- huonosti toteutuneet asiat jälkihuollosta

(tulevat asiakkaat)

- toiveita Harjuniityn jälkihuollosta

(kaikki asiakkaat)

- kehitysehdotuksia ja -ideoita